

A.D.E.M. VOOR DE HERSTELACADEMIE!

A.D.E.M. - OMKADERINGSMODEL voor de ervaringsdeskundige vrijwilligers van de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde

CGG Ahasverus
Muurveld 38
1730 Asse

Stagebegeleiding: Mevr. Ria Fastenaekels
Eindwerkbegeleiding: Mr. Geert De Maertelaere

Opgedragen aan Anny Vanheer

A.D.E.M. VOOR DE HERSTELACADEMIE!

A.D.E.M. - OMKADERINGSMODEL voor de ervaringsdeskundige vrijwilligers van de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde

CGG Ahasverus
Muurveld 38
1730 Asse

Stagebegeleiding: Mevr. Ria Fastenaekels
Eindwerkbegeleiding: Mr. Geert De Maertelaere

Dankwoord

In tweeduizenddertien ruilde ik mijn loopbaan als marketeer in voor de opleiding tot maatschappelijk werker. Dit was best een gewaagde stap die ik niet zou gezet hebben zonder de aanmoedigingen van mijn gezinsleden, familie en vrienden. Ook doorheen mijn studietraject kon ik rekenen op hun steun en graag richt ik tot hen een warm woord van dank.



Mijn man en zoon:

*Dank je wel, Franky, voor jouw geduld en wijze woorden als ik het soms niet meer zag zitten.
Vince, dank je voor onze gezamenlijke studiepauzes en inspirerende brainstormsessies.*

Mijn ouders:

*Dank je wel, vader, voor jouw goedkeurende blikken, ook al week ik af van de geijkte paden.
Dank je wel, mama, om mij op jouw manier te tonen dat je er voor mij bent.*

Ellie:

Jij bent buiten categorie, dank je voor jouw vriendschap en inzicht in complexe levenskwesaties.

Mijn schoonfamilie en vrienden:

Dank je wel voor de bemoedigende schouderklopjes en voor jullie begrip als ik weer eens niet kwam opdagen omdat ik wou studeren.

Guy Davison:

Hartelijk dank, je weet wel waarom.

Docenten van de Odisee en Erasmus Hogeschool:

Dank je wel voor de leerrijke en boeiende colleges, ik ben er een pak wijzer van geworden.

Ook de realisatie van dit eindwerk was enkel mogelijk dankzij de medewerking van een aantal personen.

Geert De Maertelaere, mijn praktijklector, en stagebegeleidster, Ria Fastenaekels:

Dank je wel voor de ruimte die jullie mij gaven en alle inspanningen die jullie leverden om mij bij te sturen en te stuwten.

Inge van Droogenbroeck, Ingrid Nelis, Jochen Van den Steen, Riet Decuyper, Ton Verspoor en Wilma Boevink:

Hartelijk dank om jullie inzichten over vrijwilligers en ervaringsdeskundigheid met mij te delen.

Tot slot richt ik mij tot de ervaringsdeskundige vrijwilligers van de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde, om anonimiteitsredenen kan ik hun namen niet vermelden:

Dank je wel voor jullie vertrouwen en openhartigheid. Ik hoop dat mijn eindwerk ertoe kan bijdragen dat jullie nog meer voldoening en plezier uit jullie werk putten.

Marleen Herbots



Inhoud

Dankwoord	4
Lijst gebruikte afkortingen	8
Inleiding	9
Doelstelling van de onderzoeksvraag	10
Plan van aanpak	10
Leeswijzer	11
1. Proloog	12
1.1. Vermaatschappelijking van de zorg	12
1.2. Deïstitutionalisering van de zorg	12
1.3. Maatschappelijke integratie	13
1.4. Een nieuwe visie op herstel	14
1.4.1 De actuele herstelvisie	14
1.4.2 Sleutelprocessen van het herstel	15
1.5. Samenvatting	17
2. Visie van de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde	18
Inleiding	18
2.1. CGG Ahasverus, bakermat van de HerstelAcademie	18
2.2. Van start up naar inbedding in Vlaanderen	20
2.3. Visie	20
2.4. Fundamenten en werking van de HerstelAcademie	21
2.4.1 Focus op zelfsturende vaardigheden	21
2.4.2 Ervaringsleven en cursusaanbod	22
2.4.3 Open cursusaanbod en geschikte studieomgevingen	24
2.4.4 Gelijkwaardige inbreng van professionele kennis en ervaringsdeskundigheid	24
2.5. Besluit	25
3. Ervaringsdeskundige vrijwilligers bij de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde	26
Inleiding	26
3.1. Wat is ervaringsdeskundigheid?	26
3.2. Hoe wordt ervaringsdeskundigheid opgebouwd bij de HerstelAcademie?	27
3.2.1 Van ervaring naar ervaringskennis	27
3.2.2 Van ervaringskennis naar ervaringsdeskundigheid	28
3.3. Wie is ervaringsdeskundig?	29
3.4. Het takenpakket van ervaringsdeskundige vrijwilligers bij de HerstelAcademie	30
3.5. Meerwaarde van ervaringsdeskundigheid in de HerstelAcademie	31
3.5.1 Meerwaarde voor de HerstelAcademie	31
3.5.2 Meerwaarde voor de ervaringsdeskundigen	32
3.6. Besluit	32

4. Wettelijk kader van vrijwilligerswerk in de HerstelAcademie	34
<u>Halle-Vilvoorde</u>	
Inleiding	34
4.1. Het wettelijk kader van vrijwilligerswerk	34
4.1.1 Wat is vrijwilligerswerk?	34
4.1.2 Wie mag vrijwilligerswerk verrichten?	35
4.1.3 Wie mag vrijwilligerswerk inrichten?	36
4.1.4 Hoe wordt vrijwilligerswerk vergoed?	36
4.1.5 Informatieplicht	38
4.1.6 Verzekeringsplicht	38
4.1.7 Autonoom en ingebouwd vrijwilligerswerk	39
4.2. Toepassing van het wettelijke kader bij de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde	40
4.2.1 Informatiemap	40
4.2.2 Afsprakennota	41
4.3. Besluit	42
5. Behoeften en vereisten op vlak van welzijn en vrijwilligerswerk	43
Inleiding	43
5.1. Wetenschappelijke theorieën over behoeften op vlak van welzijn	43
5.1.1 Behoeftenhiërarchie (Maslow)	43
5.1.2 FIRO-theorie (Schutz)	44
5.1.3 Zelf-Determinatie Theorie (Deci & Ryan)	44
5.1.4 Systeembenadering (Bateson)	45
5.2. Wetenschappelijke theorie over de vereisten van vrijwilligerswerk	45
5.2.1 FLEXIVOL (Gaskin)	46
5.2.2 Vier dimensies van arbeid (Snick)	46
5.3. Synthese van de theorieën	47
6. Praktijkonderzoek over de begeleiding van de EDV's	48
Inleiding	48
6.1. Profiel en motivatie van de EDV's	48
6.2. Autonomie en vrijheid	50
6.2.1 Flexibiliteit en vrijheid	50
6.2.2 Inspraak/ ruimte om initiatieven te nemen/ ruimte om zelfstandig te werken	50
6.2.3 Werkomgeving, beschikbaarheid van informatie en communicatie	51
6.2.4 Grootste uitdaging	52
6.2.5 Suggesties	52
6.3. Competentie en persoonlijke ontwikkeling	53
6.3.1 Inhoud en omvang takenpakket	53
6.3.2 Persoonlijke ontwikkelingswensen en toekomstvisie	53
6.3.3 Suggesties	54

6.4.	Erkenning	54
6.4.1	Gevoel van erbij te horen en sympathiek bevonden te worden	54
6.4.2	Erkenning van inzet	55
6.4.3	Contact met beroepskrachten	55
6.4.4	Onkostenvergoeding	56
6.4.5	Suggesties	56
6.5.	Besluit	57
7.	Op zoek naar inspirerende praktijken in België en Nederland	58
7.1.	Perron 70	58
7.2.	Cliëntenbureau (Gent)	59
7.3.	Enik Recovery College (Utrecht)	60
7.4.	Wilma Boevink (Trimbos Instituut Utrecht)	62
7.5.	Reflectie	63
8.	Suggesties voor de HerstelAcademie op vlak van begeleiding van de EDV's	64
	Inleiding	64
8.1.	Inspraak	64
8.2.	Structuur	65
8.3.	Naambekendheid	65
8.4.	Informatiedoorstroming	66
8.5.	Samenhorigheidsgevoel	66
8.6.	Doorgroeimogelijkheden en takenpakket	67
8.7.	Erkenning van inzet	69
8.8.	Samenvatting	70
9.	Eindconclusie: het A.D.E.M.-omkaderingsmodel	71
	Inleiding	71
9.1.	De 'A' van A.D.E.M.: Afspraken	72
9.2.	De 'D' van A.D.E.M.: Doorgroeimogelijkheden	73
9.3.	De 'E' van A.D.E.M.: Erkenning	73
9.4.	De 'M' van A.D.E.M.: Maatjescontact	74
9.5.	Randvoorwaarden	75
10.	Epiloog	76
	Bronnenlijst	77
	Bijlagen	80
	Bijlage 1: Brochure Atelier	80
	Bijlage 2: Vragenlijst	81

Lijst gebruikte afkortingen

BA-polis	Burgerrechtelijke Aansprakelijkheidspolis
CAW	Centrum voor Algemeen Welzijnswerk
EDV	ervaringsdeskundige vrijwilliger
CGG	Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg
CHIME	Connectedness, Hope and optimism about the future, Identity, Meaning in life en Empowerment, <i>vrij vertaald als 'verbondenheid, geloof in de toekomst, betekenisgeving, zingeving en empowerment'.</i>
FDGG	Federatie Van Diensten voor Geestelijke Gezondheidszorg
Ggz	Geestelijke gezondheidszorg
GTB	Gespecialiseerde dienst voor trajectbepaling en -begeleiding
HA	HerstelAcademie Halle-Vilvoorde
ImROC	Implementing Recovery through Organisational Change, <i>vrij vertaald als 'De implementatie van herstelgerichte zorg door organisatorische verandering'.</i>
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
VLABO	Overlegplatform geestelijke gezondheidszorg Vlaams-Brabant
VGG	Vlaamse Vereniging voor Geestelijke Gezondheid

Inleiding

Reeds voor mijn BSV-opleiding was ik al bijzonder geboeid door de menselijke psyche en geestelijke gezondheid¹. Voor mij was het dan ook een logische stap om mijn stage te lopen in de sector van de geestelijke gezondheidszorg (ggz). De eerste fase van mijn beroepspraktijk (BP1) voerde ik uit in het Crisisinterventiecentrum van het Universitair Psychiatrisch Ziekenhuis van de KU Leuven. Hierna besloot ik mijn BP2-stage in dezelfde sector te lopen, zij het buiten de ziekenhuiscontext.

Mijn zoektocht naar een nieuwe stageplaats verliep echter stroef. Zo klopte ik aan bij een Initiatief Beschut Wonen, een mobiel 2b-team en een revalidatiecentrum. Telkens kreeg ik te horen dat er door tijdsgebrek geen ruimte was voor stagiaires. Frappant was wel dat ik steevast de opmerking kreeg: *"Maar als je wil mag je hier altijd als vrijwilliger komen werken, hé."*

Deze uitspraak deed de wenkbrauwen fronsen. Uiteraard ben ik er mij van bewust dat een stagiair organisatorisch heel wat tijd en begeleiding vergt. Maar is dit dan zo anders bij vrijwilligers? Onwillekeurig moest ik terugdenken aan een vrijwilligster die ik tijdens mijn eerste stage had leren kennen en die op een dag in tranen uitbarstte omdat ze de werkdruk niet meer aankon.

Op aanraden van mijn praktijklector nam ik uiteindelijk contact op met Ria Fastenaekels, maatschappelijk werkster bij CGG Ahasverus. Zij is coördinator van het Atelier, een activiteitencentrum voor personen met een psychische kwetsbaarheid en zag het meteen zitten om mij als stagiaire in haar team op te nemen. Zo kreeg ik de kans om gedurende twintig weken mee te draaien in de Atelier-vestigingen in Halle, Asse en Strombeek-Bever, een topervaring.

Naast haar taken in het Atelier is Ria Fastenaekels ook verantwoordelijk voor de omkadering van de vrijwilligers die in de deelwerkingen van CGG Ahasverus actief zijn. Een van deze deelwerkingen is de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde, waar personen met een psychische problematiek de status van student aannemen en cursussen volgen om hun herstelproces te ondersteunen.

Deze opleidingen worden gegeven door duo's van beroepskrachten en ervaringsdeskundige vrijwilligers (EDV's). Ik licht later uitgebreid toe wat het begrip 'ervaringsdeskundige' inhoudt, maar kort door de bocht betekent dit dat zij een ervaring in de ggz hebben gehad en deze inzetten om het herstelproces van anderen te ondersteunen.

Het is in de context van de HerstelAcademie dat mijn eindwerk zich situeert. Mijn stagebegeleidster verzocht mij namelijk om te onderzoeken of de omkadering die de EDV's ontvangen beantwoordt aan hun noden en of deze omkadering kan geoptimaliseerd worden.

¹ De Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) definieert geestelijke gezondheid als volgt: *"Mental health is a state of well-being in which an individual realizes his or her own abilities, can cope with the normal stresses of life, can work productively and is able to make a contribution to his or her community"* (WHO, 2016, z.p.). Vrij vertaald omschrijft deze definitie 'geestelijke gezondheid' als een staat van welbevinden, waarin een individu zich kan ontplooiën, kan omgaan met de aan het leven inherente stress en op productieve wijze een bijdrage kan leveren aan zijn of haar gemeenschap. De belangrijkste verdienste van deze definitie is dat deze geestelijke gezondheid beschrijft als een holistisch gegeven en verwijst naar het individueel welbevinden, het effectief functioneren van het individu en het effectief functioneren in de maatschappij. Geestelijke gezondheid betekent dus veel meer dan enkel de afwezigheid van ziekte.

Omdat het niet meteen duidelijk was welke precieze behoeften de EDV's hebben, formuleerden wij de onderzoeksvraag als volgt: **“Welke behoeften hebben de ervaringsdeskundige vrijwilligers van de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde op vlak van omkadering en hoe kunnen deze behoeften optimaal ingevuld worden?”** Wellicht is het nuttig om de doelstelling van dit onderzoek toe te lichten.

Doelstelling van de onderzoeksvraag

Het engagement van de ervaringsdeskundigen mag dan vrijwillig zijn, vrijblijvend is het zeker niet. Ik schreef zonet reeds dat zij opleidingen geven maar ik zal later nog verduidelijken dat hun takenpakket veel omvangrijker is dan enkel dit aspect. Eigenlijk kan ik stellen dat de werking van de HerstelAcademie staat of valt op basis van hun inzet.

Dit engagement is wederzijds: het is aan de beroepskrachten om een optimaal kader uit te bouwen waarin iedereen floreert en zijn taken goed kan uitvoeren.

De omkadering moet dus enerzijds gericht zijn op het welbevinden van de EDV's, het is belangrijk dat zij zich bij de HerstelAcademie goed voelen. Als ervaringsdeskundige hebben zij reeds een weg afgelegd op vlak van psychisch herstel, hun engagement bij de academie moet de verdere uitbouw van hun persoonlijk herstelproces ten goede komen.

Anderzijds moet de omkadering van de EDV's ook faciliteren dat zij hun taken naar behoren uitvoeren, zodat zij het herstelproces van de studenten en de werking van de HerstelAcademie ondersteunen.

Kortom, een optimale omkadering moet een win-win-win situatie in de hand werken, waar de EDV's, de studenten en de HerstelAcademie als organisatie wel bij varen. Mijn stagebegeleidster gaf mij overigens carte blanche en drukte mij op het hart geen rekening te houden met budgetten², noch met het tijdsbestek dat de beroepskrachten ter beschikking hebben om deze omkadering te bieden.

Plan van aanpak

Om mijn onderzoek vorm te geven, ging ik vooreerst op zoek naar een inhoudelijke invulling van het begrip 'omkadering'. In een publicatie over ervaringsdeskundigheid in de psychiatrie, vond ik een omschrijving die aansluit op de context van mijn onderzoek (PostHouwer, & Timmer, 2013, p. 11). Hierin stellen de auteurs dat organisaties die ervaringsdeskundige medewerkers op een volwaardige wijze willen omkaderen, erop moeten toezien dat zij:

- 1) een juiste invulling geven aan het begrip 'herstel' en de actuele herstelvisie toepassen doorheen alle geledingen van hun werking
- 2) een degelijke opleiding bieden om mensen met een psychische kwetsbaarheid op te leiden tot ervaringsdeskundige medewerkers
- 3) de randvoorwaarden van het engagement correct invullen (in dit geval de wetgeving betreffende vrijwilligerswerk)
- 4) goede begeleiding geven aan de ervaringsdeskundige medewerkers

² Het budget van de HerstelAcademie is een mogelijk onderwerp van een eindwerk op zich, ik hoop dat dit in de toekomst door andere studenten wordt opgepikt.

Deze vier omkaderingspijlers vormen de rode draad doorheen mijn eindwerk. Achtereenvolgens onderzoek ik of HerstelAcademie Halle-Vilvoorde de actuele herstelvisie toepast, een gedegen opleiding tot ervaringsdeskundigheid aanbiedt, het wettelijke kader van vrijwilligerswerk respecteert en de EDV's op gepaste wijze begeleidt.

Voor elke pijler ga ik na of er eventuele lacunes zijn die aangepakt moeten worden om tot een volwaardig omkaderingsmodel te komen. De drie eerste pijlers onderzoek ik op basis van een literatuurstudie. De vierde pijler exploreer ik aan de hand van een praktijkonderzoek, waarbij ik de EDV's van de HerstelAcademie interview.

Leeswijzer

Het eerste hoofdstuk neemt de vorm aan van een proloog, waarin ik verduidelijk wat de actuele visie op herstel inhoudt en op welke wijze deze tot stand is gekomen. Ik kader deze visie in de vermaatschappelijking van de zorg en bespreek kort de gevolgen op macro, meso- en microniveau.

Vervolgens ga ik in hoofdstuk twee na of de HerstelAcademie deze actuele herstelvisie hanteert en toepast doorheen haar activiteiten, dit is de eerste pijler. Na een korte ontstaansgeschiedenis, situeer ik de academie en preciseer ik de fundamenteën en uitgangspunten van de werking.

Het derde hoofdstuk duidt wat het concept van ervaringsdeskundigheid inhoudt en onderzoekt of de Herstelacademie een degelijke vorming biedt om personen op te leiden tot ervaringsdeskundigen, dit is de tweede omkaderingspijler. Verder belicht ik in dit deel welke rollen de EDV's opnemen en op welke vlakken de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid zich manifesteert.

In het vierde hoofdstuk onderzoek ik of de HerstelAcademie de wettelijke randvoorwaarden die gepaard gaan met het inschakelen van vrijwilligers respecteert, dit is de derde pijler. Ik bestudeer de Vlaamse wetgeving en toets deze aan het vrijwilligersbeleid dat bij de academie in zwang is.

Hierna ga ik na hoe het gesteld is met de begeleiding van de EDV's, dit is de vierde pijler. Dit luik gaat gepaard met een praktijkonderzoek waarbij ik in gesprek ga met acht EDV's die, op het ogenblik van dit schrijven, actief zijn in de werking. Tijdens deze interviews peil ik welke behoeften zij hebben op vlak van begeleiding en de mate waarin deze ingevuld worden.

In hoofdstuk vijf leg ik uit hoe mijn vragenlijst tot stand kwam. Deze is namelijk gebaseerd op twee sporen van wetenschappelijke theorieën: denkkaders die beschrijven welke menselijke behoeften vervuld moeten worden om zich goed te voelen en te functioneren, en modellen die de vereisten beschrijven waaraan een goede vrijwilligerswerking moet voldoen.

Vervolgens synthetiseer ik in hoofdstuk zes mijn bevindingen uit de interviews met de EDV's. Hierna ben ik op het punt gekomen dat ik eventuele lacunes op vlak van visie, vorming, randvoorwaarden en begeleiding heb opgespoord.

Alvorens ik in hoofdstuk acht aan de HerstelAcademie suggesties formuleer om eventuele hiaten te remediëren, ga ik nog te rade bij vier organisaties die, in de context van psychisch herstel, ervaringsdeskundigen inzetten en/of hierover een duidelijk standpunt innemen. Een verslag hiervan geef ik weer in hoofdstuk zeven.

In hoofdstuk negen formuleer ik mijn slotconclusie. Hierin synthetiseer ik alle elementen die in de loop van dit eindwerk aan bod komen in een overkoepelend omkaderingsmodel: A.D.E.M. Ik licht toe waar dit acroniem voor staat en tot slot richt ik mij in de epiloog tot de EDV's.

1. Proloog

De geestelijke gezondheidszorg (ggz) heeft de laatste decennia een grote hervorming doorgemaakt, die werd teweeggebracht door de vermaatschappelijking van de zorg. Deze vernieuwingsbeweging heeft een grote impact op de uitbouw van het ggz-aanbod en werpt eveneens een nieuwe visie op het herstelproces van personen met een psychische kwetsbaarheid.

Deze actuele herstelvisie is een van de essentiële omkaderingspijlers waarnaar ik in mijn inleiding verwees, ik licht deze dan ook uitgebreid toe. Ik start dit hoofdstuk met een definitie van vermaatschappelijking en inventariseer welke veranderingen deze beweging beoogt. Aan het einde van dit hoofdstuk situeer ik bij wijze van samenvatting de nieuwe impulsen van de vermaatschappelijking op macro-, meso- en microniveau.

1.1. Vermaatschappelijking van de zorg

De vermaatschappelijking van de ggz heeft als uitgangspunt dat de zorg voor personen met een psychische kwetsbaarheid zoveel mogelijk in de maatschappij wordt ingebed. Vermaatschappelijking verwijst namelijk naar “deïstitutionalisering van de zorg en een zo groot mogelijke maatschappelijke integratie van de persoon met psychische problemen” (“Beleidsplan geestelijke gezondheidszorg Vlaanderen”, 26 november 2010, p. 11).

Deze definitie verwijst reeds naar twee belangrijke elementen van vermaatschappelijking: deïstitutionalisering en maatschappelijke integratie. In de volgende paragrafen beschrijf ik wat deze begrippen inhouden en hoe deze gerealiseerd worden.

1.2. Deïstitutionalisering van de zorg

De ‘deïstitutionaliserende’ insteek van vermaatschappelijking is een term die enige verduidelijking verdient. Deïstitutionalisering houdt in “dat het aantal patiënten in institutionele psychiatrische ziekenhuizen daalt en verwijst eveneens naar een diversificatie van het zorgaanbod. Hierbij wordt de zorgverantwoordelijkheid voor een patiënt over verschillende voorzieningen en personen verdeeld.” (Bachrach, 1989 geciteerd door Van Audenhove, Van Humbeeck, & Van Meerbeeck, 2005, p.13)

Dit betekent dat patiënten niet langer dan strikt noodzakelijk opgenomen blijven in psychiatrische ziekenhuizen. Hun behandeling is erop gericht om zo snel mogelijk terug te keren naar de thuisomgeving waar zij, indien nodig, gepaste zorg en ondersteuning krijgen. De focus van het ggz-model ligt dus niet langer bij de residentiële verpleeginstellingen maar verschuift naar een vraaggestuurd aanbod van lokale voorzieningen en thuiszorg.

Deze focusverschuiving vereist dat het ambulante aanbod sterk wordt uitgebouwd en dit vergt uiteraard financiële middelen. Om deze middelen vrij te maken, introduceerde de wetgever ‘Artikel 107’³ in de ziekenhuiswet. Dit artikel biedt ziekenhuizen de mogelijkheid om het aantal psychiatrische bedden af te bouwen en de vrijgekomen middelen onder meer

³ Artikel 107 is een artikel uit de ziekenhuiswet dat de werkmiddelen die vrijkomen door de afbouw van psychiatrische bedden, inzet voor vijf functies: 1) vroegdetectie en vroeginterventie, 2) mobiele teams, 3) activering, 4) intensieve gespecialiseerde residentiële zorgvoorzieningen en 5) specifieke woonvormen en verblijfsformules. (“Geestelijke gezondheidszorg”, z.d., z.p.)

te injecteren in de uitbouw van ambulante zorgvoorzieningen en mobiele teams die ggz-hulpverlening aan huis bieden ("Geestelijke gezondheidszorg", z.d., z.p.).

De transitie van 'zorg in bedden' naar 'zorg in de maatschappij' vergt niet enkel financiële middelen, maar vereist eveneens een intense samenwerking tussen de verschillende zorgactoren (Van Audenhove, Van Humbeeck, & Van Meerbeeck, 2005, p.13). Dit gebeurt aan de hand van netwerken, waarin psychiatrische zorgaanbieders hun krachten bundelen met eerstelijnszorgpartners⁴ uit de welzijns- en gezondheidszorg.

Deze samenwerking bewerkstelligt dat mensen met een psychische kwetsbaarheid zorg op maat ontvangen in hun thuisomgeving en beoogt eveneens de maatschappelijke integratie van mensen met een psychische kwetsbaarheid. Dit is het tweede element dat de definitie van vermaatschappelijking naar voren brengt.

1.3. Maatschappelijke integratie

Sociale integratie houdt in dat mensen met een psychische problematiek volwaardig kunnen participeren in alle maatschappelijke domeinen en "een vanzelfsprekende plaats innemen in hun gezins-, woon-, arbeids- en vrijetijdsomgeving" (Van Audenhove, 2015, p. 7). Het is cruciaal dat de partners van het netwerk aandacht hebben voor deze levensaspecten, en diensten voor gezinszorg, activering en woon- en vrijetijdsbegeleiding worden ingebouwd.

Toch is het zo dat een psychische problematiek vaak induceert dat maatschappelijke participatie niet of zeer moeizaam tot stand komt. Deze moeilijkheden hebben voor een groot deel te maken met stigmatisering en discriminatie, fenomenen waarmee psychisch kwetsbare mensen vaak te maken krijgen. De samenleving moet dan ook leren om beter om te gaan met mensen met een psychische problematiek. Campagnes rond sensibilisering en positieve beeldvorming zijn bijgevolg aangewezen om deze sociale integratie te bewerkstelligen.

Behalve deïnstitutionalisering en maatschappelijke integratie, introduceert de vermaatschappelijking nog een derde verschuiving, namelijk dat de regie rond ggz en ondersteuning komt te liggen bij de persoon met een psychische kwetsbaarheid. Hierbij is het essentieel dat de ggz uitgaat van de intrinsieke kracht en competentie van de zorgvrager.

Deze verschuiving vereist eveneens dat het ggz-aanbod zijn focus verplaatst van een strikt medisch model rond symptoomcontrole en genezing naar een nieuwe visie op herstel (Van Audenhove, 2015, p.7). In het volgende deel verduidelijk ik welke lading het begrip 'herstel' in deze visie dekt.

⁴ In België is de ggz getrapt en opgedeeld in eerste, tweede- en derdelijnszorgvoorzieningen. Eerstelijnszorg is rechtstreeks toegankelijk en grijpt het minst in in de persoonlijke levensomstandigheden van de patiënt. Tot de eerstelijnszorg behoren Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW), Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB), Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW), de dienstencentra, diensten voor gezinszorg, thuiszorg en huisartsen. ("Beleidsplan geestelijke gezondheidszorg Vlaanderen", 26 november 2010, pp. 24-25)

1.4. Een nieuwe visie op herstel

Het begrip 'herstel' kan op twee manieren geïnterpreteerd worden die elk samenhangen met een specifieke context om naar psychische kwetsbaarheid te kijken. De eerste traditionele interpretatie van herstel komt uit medische hoek, waarin psychiaters en instellingen patiënten behandelen met de bedoeling hun ziektesymptomen te reduceren tot een niveau dat overeenstemt met 'normaal functioneren'.

De notie van normaliteit wordt in deze visie bepaald door een aantal meetbare criteria die aangeven of iemand voldoende symptoomvrij is om van herstel te kunnen spreken. Deze context denkt dus in medische termen van stoornissen en beperkingen, en beschouwt psychiatrische aandoeningen als een ziekte die genezen moet worden (Schrang & Slade, 2007 geciteerd door Van Audenhove, 2015, p. 38).

De tweede interpretatie, daarentegen, situeert herstel in het dagdagelijkse leven en focust op een verbetering van levenskwaliteit. In deze context laat 'herstel' zich niet inpassen in algemeen toepasbare normaliteitscriteria. Integendeel, herstel is hier een individueel concept dat voor iedere gebruiker een eigen invulling heeft.

Het is de tweede interpretatie die vandaag in de herstelvisie wordt toegepast om mensen met een psychische kwetsbaarheid te ondersteunen. In deze benadering gaat herstel niet noodzakelijkerwijs gepaard met een reductie van symptomen, maar is het uitgangspunt "patiënten te helpen om een goed leven te leiden ondanks hun ziekte of kwetsbaarheid" (Van Audenhove, 2015, pp. 38-39).

In het volgende schema geef ik de verschillende benaderingen weer:

	<i>Traditionele herstelvisie</i>	<i>Actuele herstelvisie</i>
Herstellkader	Medische ggz	Dagdagelijks leven
Doel	Symptoomreductie tot op het niveau van normaal functioneren	Verbetering van levenskwaliteit
Basis	Algemeen vastgestelde en toepasbare normaliteitscriteria	Individueel concept dat door elke gebruiker wordt ingevuld

Ik verduidelijk deze herstelvisie nu verder aan de hand van boegbeelden uit de herstelbeweging.

1.4.1 De actuele herstelvisie

De actuele herstelbeweging grijpt dikwijls terug naar de betekenis die William Anthony, directeur van het *Psychiatric Rehabilitation Center* in Boston, aan 'herstel' toekende (Anthony, 1993 geciteerd door Van Audenhove, 2015, p. 7):

“Het gaat om een intens, persoonlijk en uniek proces van verandering in de houding, waarden, gevoelens, doelen, vaardigheden en rollen. Het doel is een leven te leiden dat voldoening geeft, hoopvol is en bijdraagt aan de samenleving, ondanks beperkingen of kwetsbaarheden.”

Ook de definitie van Lori Ashcraft van het *Recovery Opportunity Center* wordt vaak gebruikt (Ashcraft, 2007 geciteerd door Broché & Van Damme, 4 juli 2017, p. 3):

Herstel is een proces van (her)bouwen van een zinvol leven, waarbij zelfsturing, keuzes maken en participatie aan de gemeenschap in onderlinge steun en verbondenheid centraal staan.

De Amerikaanse Patricia Deegan werd gediagnosticeerd met schizofrenie en ervaaarde de kracht van herstel aan den lijve (Deegan, 1993 geciteerd door Plooy, 2007, p.10):

Een van de lessen die ik heb moeten leren is dat herstel niet hetzelfde is als genezing. ... Herstel is een proces, geen doel in zichzelf. Herstel is een houding, een strategie om de dag en de dagelijkse uitdagingen de baas te worden. Voor mij betekent herstel dat ik weet dat ik bepaalde beperkingen heb en dat er dingen zijn die ik niet kan. Maar in plaats van toe te staan dat ik daardoor wanhopig word en het hoofd in de schoot leg, heb ik geleerd dat de wetenschap wat ik niet kan me ook laat zien wat ik wel kan.

De insteek van de herstelvisie wordt eveneens krachtig verwoord door Wilma Boevink, een van de boegbeelden van de herstelbeweging in Nederland. Zij is ervaringsdeskundige en werkt als onderzoekster aan het Trimbos-Instituut⁵ in Utrecht (Boevink, 2007 geciteerd door Plooy, 2007, p. 10):

Je bent meer dan je stoornis. Je hebt weliswaar een psychische aandoening maar je bent een compleet mens met een heel leven dat geleefd wil worden. ... Bij herstel hoort ook acceptatie, maar niet meer dan nodig is en uitsluitend op je eigen voorwaarden. Niet op de voorwaarden van bezorgde anderen die vaak de lat te laag leggen.

Uit dit alles blijkt dat 'herstel' een proces is dat aangestuurd wordt door de persoonlijke waarden en voorkeuren van de persoon met een psychische kwetsbaarheid. Toch zijn er een aantal gemeenschappelijke processen die zich in elk herstelproces afspelen. Tot deze bevinding kwamen een aantal onderzoekers die omvangrijke research over dit thema verrichtten. Ik licht nu toe welke sleutelprocessen zij identificeerden.

1.4.2 Sleutelprocessen van het herstel

In 2011 bundelden onderzoekers Leamy, Bird, Le Boutillier, Williams en Slade hun krachten en analyseerden zevenennegentig publicaties over herstel. Op basis van deze research ontwikkelden zij het CHIME-kader dat de sleutelprocessen van psychisch herstel definieert. Het CHIME-acroniem staat voor *Connectedness, Hope and optimism about the future, Identity, Meaning in life* en *Empowerment* (Van Audenhove, 2015, p. 45).

⁵ Trimbos is een onderzoeksinstituut voor ggz, verslavingszorg en maatschappelijke zorg.

'Connectedness' staat voor het opbouwen van 'verbondenheid' en verwijst naar de verbindingen die mensen met een psychische aandoening maken met personen die zich begrijpend opstellen en daadwerkelijk geloven in hun herstel mogelijkheden. Ook refereert *Connectedness* naar maatschappelijke voorzieningen en netwerken, die sociale integratie en actieve participatie van psychisch kwetsbare personen faciliteren.

'*Hope and optimism about the future*' duidt op het creëren van geloof in de toekomst. Dit impliceert dat psychisch kwetsbare personen toekomstperspectieven ontwikkelen en een optimistische houding aannemen om hun dromen en ambities waar te maken.

'Identity' gaat over betekenisgeving en het opbouwen van een identiteit, waarin de psychische aandoening een plaats krijgt maar positieve zelfwaardering de bovenhand houdt.

'*Meaning in life*' betreft het ontwikkelen van een breder kader van zingeving, waarbij onder meer spiritualiteit en cultuurparticipatie mogelijkheden bieden om hoop en verbondenheid tot stand te brengen.

'Empowerment' is het vijfde proces van het CHIME-model en staat voor een versterkingsproces waarin zelfsturing, het verwerven en het uitbouwen van vertrouwen in de eigen kracht centraal staan. Ik gebruik de verwoordingen van Wilma Boevink en Annette Plooy, die eveneens ervaringsdeskundig is en onderzoek verricht voor het Trimbos-Instituut:

Herstel en empowerment zijn nauw met elkaar verbonden. Herstel is niet mogelijk zonder empowerment en het is tegelijkertijd een empowerend proces. Empowerment is de ontwikkeling van het vermogen van mensen om zich uit hopeloze situaties te worstelen en nieuwe wegen te vinden in het leven. Het betekent al doende nieuwe manieren vinden van omgaan met uitdagingen en het vinden van de steun die daarbij nodig is (Boevink, 2017, p. 97).

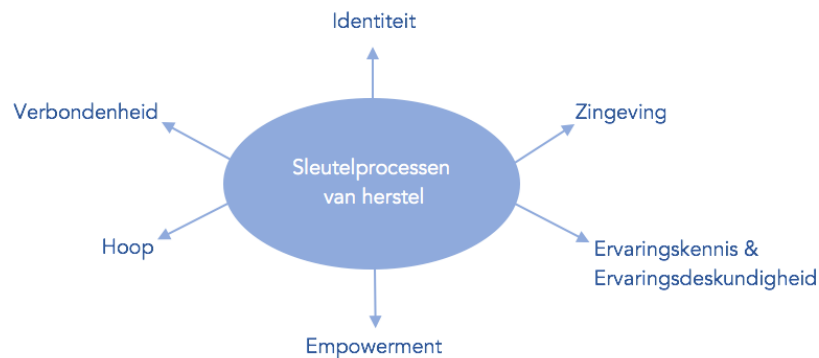
Iemand kan alleen herstellen wanneer hij vertrouwen verwerft in zijn eigen kracht, die kracht verder uitbouwt en zich een positie verwerft als mondige burger. Om dit te bereiken heeft hij ervaringskennis nodig: zijn eigen kennis en de kennis van andere mensen met psychische ervaringen, mensen die zich tot ervaringsdeskundigen hebben ontwikkeld en deze deskundigheid inzetten om herstel en empowerment van anderen te ondersteunen (Plooy, 2007, p. 10).

Hier definieert Plooy de inzet van ervaringsdeskundigen als een sleutelement van het herstelproces. Net zoals de CHIME-elementen, kadert ook de inzet van ervaringsdeskundigheid in de herstelvisie die de vermaatschappelijkingsbeweging introduceerde (Broché & Van Damme, 4 juli 2016, p.3):

Willen we een geestelijke gezondheidszorg op maat van cliënten, dan is de inbreng van ervaringsdeskundigen cruciaal. Daarom moeten we hen meer actief betrekken op alle mogelijke terreinen: werkveld, overheidsbeleid, opleidingen en onderzoek.

In hoofdstuk drie ga ik uitgebreid in op het concept van ervaringsdeskundigheid.

Tot slot van deze proloog, geef ik alle sleutelprocessen van herstel schematisch weer:



1.5. Samenvatting

In deze proloog lichtte ik toe wat het vermaatschappelijkingsconcept inhoudt en welke veranderingen deze hervorming beoogt op vlak van geestelijke gezondheidszorg.

Ik verduidelijkte dat vermaatschappelijking van de ggz een verschuiving binnen de zorg teweeg wil brengen, waarbij men ernaar streeft om mensen met een psychische zorgnood zoveel mogelijk een plaats in de samenleving te laten opnemen, hen daarbij de nodige ondersteuning te geven en de zorg zoveel mogelijk te integreren in de maatschappij.

Om dit mogelijk te maken, bewerkstelligde de wetgever op macroniveau aan de hand van 'Artikel 107' dat de financiële middelen die vrijkomen door de afbouw van institutionele ziekenhuiszorg, kunnen geïnjecteerd worden in ambulante maatzorg die ingebed is in de maatschappij. Op mesoniveau brengt dit mee dat ggz-actoren onderling nauwer moeten samenwerken en hun krachten bundelen met eerstelijnspartners uit de gezondheids- en welzijnszorg.

Met deze hervorming streeft de vermaatschappelijking op microniveau een betere zorgkwaliteit na, die de levenskwaliteit van de zorgvrager op microniveau ten goede komt. Personen met een psychische kwetsbaarheid ontvangen zoveel mogelijk zorg op maat in hun vertrouwde thuisomgeving.

Ook de herstelvisie die de vermaatschappelijking introduceert, richt haar pijlen op een verbetering van levenskwaliteit. Deze visie definieert herstel als een individueel proces van zelfsturing, dat zich afspeelt in het dagdagelijkse leven van de zorgvrager. In deze visie staan de opbouw van verbondenheid, hoop, identiteit, zingeving, empowerment en de aanwezigheid van ervaringsdeskundigen centraal.

Het werken volgens deze herstelvisie vergt een cultuuromslag, het vraagt immers durf om cliënten met een psychische zorgnood het heft van hun herstelproces in handen te geven. In het volgende hoofdstuk onderzoek ik of de HerstelAcademie deze actuele herstelvisie toepast en vertaalt in haar werking. Zoals ik in de inleiding schreef, is dit een van de vier pijlers die deel uitmaakt van een goede omkadering.

2. Visie van de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde

Inleiding

Zoals de naam al laat vermoeden, biedt de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde een educatief aanbod rond thema's die te maken hebben met herstel. Deze vormingen zijn bestemd voor mensen met een psychische kwetsbaarheid, zij nemen de rol van student op. Ook hun naasten en beroepskrachten uit de ggz zijn welkom om de opleidingen te volgen.

In dit tweede hoofdstuk onderzoek ik vanuit welke visie de HerstelAcademie haar opdracht uitvoert en of deze strookt met de actuele herstelvisie. Hiertoe verduidelijk ik de uitgangspunten en de werking van de academie.

Alvorens ik hiertoe overga, geef ik een korte ontstaansgeschiedenis mee. De HerstelAcademie werd in 2012 opgestart door Ahasverus, een Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg (CGG) in de regio Halle-Vilvoorde. Een woordje uitleg over Ahasverus is noodzakelijk om te begrijpen waar de wortels van de HerstelAcademie liggen.

2.1. CGG Ahasverus, bakermat van de HerstelAcademie

Net zoals andere CGG's biedt Ahasverus ambulante geestelijke gezondheidszorg (ggz) aan de inwoners van haar werkingsgebied, dit is het arrondissement Halle-Vilvoorde. Het CGG verleent psychotherapeutische hulpverlening en begeleiding aan de doelgroepen 'Jeugd', 'Volwassenen' en 'Ouderen'. Om deze zorg vlot bereikbaar en toegankelijk te maken, heeft Ahasverus vestingen in Asse, Grimbergen, Halle en Vilvoorde. Elke vestiging beschikt over multidisciplinaire teams, die bestaan uit een psychiater, psycholoog en maatschappelijk werker.

Verder zijn er binnen Ahasverus deelwerkingen die zich richten tot specifieke doelgroepen. Zo biedt 'I.T.E.R.' geestelijke gezondheidszorg aan plegers van seksueel overschrijdend gedrag en werkt 'Psychotherapie-BRUG' met gedetineerden. De deelwerking 'Kom Binnen' is bedoeld voor mensen met een verstandelijke beperking. Hiernaast heeft Ahasverus ook deelwerkingen rond vroegdetectie en vroeginterventie. In dit kader staat 'VDIP'⁶ open voor jonge mensen met een hoog risico op psychose of met een eerste psychose en is er eveneens een werking rond 'Alcohol- en drugpreventie'.

Deze verschillende deelwerkingen kaderen in de wettelijke opdracht van CGG's, vastgelegd in het 'Decreet betreffende de geestelijke gezondheidszorg'. In dit decreet legt de wetgever curatieve, preventieve en dienstverlenende taken op aan de CGG's ('Decreet betreffende de geestelijke gezondheidszorg', 18 mei 1999, z.p.).

Dit decreet biedt CGG's eveneens flexibiliteit om alternatieve zorgvormen uit te bouwen. Zo geeft Artikel 33 van het decreet CGG's de mogelijkheid om tien procent van het personeel en een proportioneel gedeelte van hun werkingsbudget over te dragen aan specifieke zorgprojecten.

⁶ 'VDIP' staat voor Vroege Detectie en Interventie bij Psychotische Stoorissen.

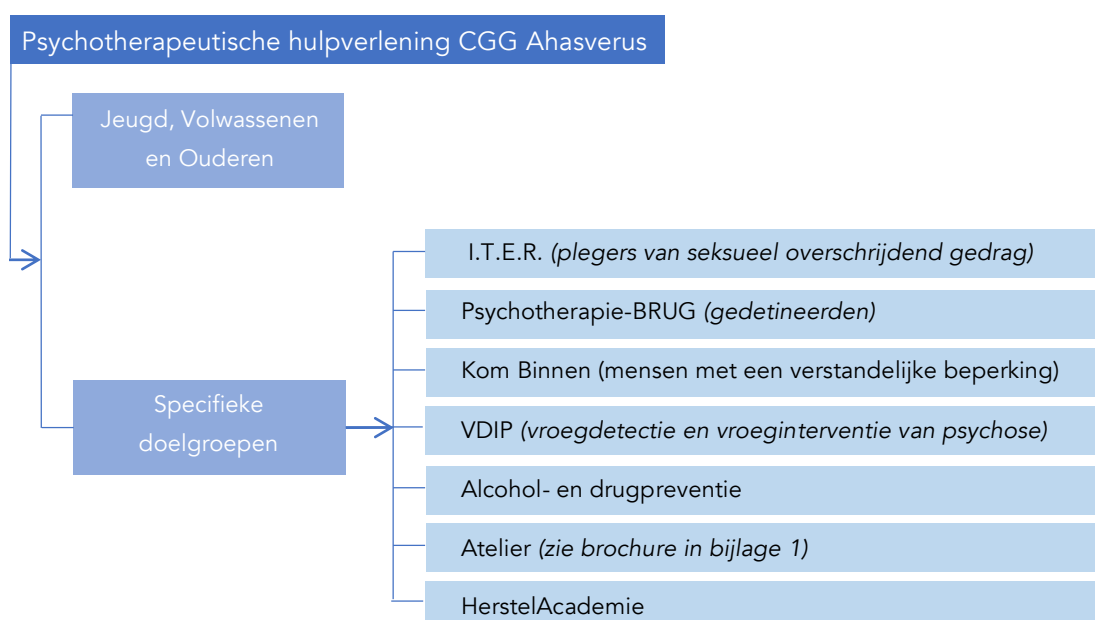
Het is opvallend dat Ahasverus deze flexibiliteit in grote mate aanwendt om vernieuwende zorgpraktijken te implementeren. Het kwaliteitshandboek⁷ van het CGG legt de nadruk op continue innovatie en stelt dat onderzoek en vernieuwing onmisbaar zijn om de kwaliteit van zorg permanent te verbeteren (Joris, 2015, p. 24): *“Innoveren is meer dan mee evolueren. Het is vooruitgaan, vernieuwen en anticiperen op veranderende hulpverleningsbehoeften en op onze maatschappelijke verantwoordelijkheid.”*

Deze hang naar vernieuwende zorgpraktijken leidde twaalf jaar geleden tot de oprichting van het Atelier, een dagactiviteitencentrum waar psychisch kwetsbare personen terecht kunnen voor zinvolle tijdsbesteding en sociale contacten. Graag verwijs ik de geïnteresseerde lezer naar de brochure die ik als bijlage 1 insluit. Ik ontwierp deze in het kader van mijn stage en beschrijf hierin de werking van het Atelier voor het doelpubliek.

Dezelfde innoverende insteek leidde ertoe dat in tweeduizendennegen een aantal medewerkers van het Atelier en Ahasverus op studiereis vertrokken naar het *Recovery Innovation Center* in Arizona (VS). Deze non-profitorganisatie is pionier op vlak van innovatieve herstelgerichte methodieken voor psychisch kwetsbare personen en heeft voor deze doelgroep een vormingsaanbod uitgebouwd.

Geïnspireerd door deze methodiek keerden de medewerkers terug naar huis, waar zij op zoek gingen naar mogelijke manieren om de opgedane kennis in praktijk om te zetten. Bijkomende opleidingen werden gevolgd aan het *Recovery College* van Nottingham (VK). Begin 2012 was het zover, de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde kon haar activiteiten starten.

Alvorens ik verder ga met de verdere uitbouw van de HerstelAcademie, situeer ik de HerstelAcademie in het organigram van CGG Ahasverus.



⁷ CGG's zijn wettelijk verplicht om een kwaliteitshandboek op te stellen. Het handboek bevat drie luiken: kwaliteitsbeleid (missie, visie, doelstellingen en strategie), kwaliteitsmanagementsysteem (organisatorische structuur en procedures) en zelfevaluatie (systematische evaluatie van de processen, structuren en resultaten). "Een kwaliteitshandboek opstellen als centrum voor geestelijke gezondheidszorg", z.d., z.p.)

2.2. Van start up naar inbedding in Vlaanderen

Al snel na de start bleek dat de werking van de HerstelAcademie op het juiste spoor zat. Eind tweeduizendentwaalf kaapte Ahasverus met het HerstelAcademie-project de eerste juryprijs weg op de 'Reintegration Award' van de Vlaamse Vereniging voor Geestelijke Gezondheid⁸ (VVG) (Fastenaekels, persoonlijke communicatie, 7 februari 2017).

De jury van de VVG vond zich volledig terug in de wijze waarop de HerstelAcademie waarden zoals "re-integratie, herstel, empowerment en participatie" in haar activiteiten integreert. Ook drukten de juryleden de hoop uit dat het pionierswerk van de academie verdere navolging zou vinden en dat andere HerstelAcademies opgericht zouden worden. Verder benadrukten zij het belang van samenwerking, zodat het model en de werking verankerd zouden raken. ("Reintegration Awards", z.d., z.p.)

Het is niet overdreven om te stellen dat de HerstelAcademie in dit opzet geslaagd is. Als pionier groeide de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde geleidelijk uit naar een ingebedde werkvorm in Vlaanderen. Anno 2017 zijn er, behalve in Halle-Vilvoorde, HerstelAcademies in Antwerpen, Brussel, Gent, Mechelen, Leuven, Diest en Tienen.

Ook werd inmiddels een 'Vlaamse Werkgroep HerstelAcademies' opgericht door de VVG en Mentalis⁹. Deze werkgroep ondersteunt de verankering en kruisbestuiving tussen de academies en helpt organisaties die een HerstelAcademie-werking willen opstarten.

Eveneens streeft de Vlaamse Werkgroep naar structurele subsidies om de werking van de HerstelAcademies te financieren. Op het ogenblik van dit schrijven, moet de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde jaarlijks aankloppen bij de provincie Vlaams-Brabant om een subsidie aan te vragen.

Ik schreef dat de jury van de VVG de HerstelAcademie beloonde voor de wijze waarop zij de herstelvisie in haar werking inbouwt. Ik onderzoek nu hoe de academie haar visie uitdrukt.

2.3. Visie

In het "Werkboek voor visie en procesontwikkeling" definieert de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde haar visie als volgt (Derison & Stijnen, z.d., p. 16):

 *Herstel is een proces van opbouwen van een zinvol leven. Een biotoop waar een wereld van ziekte, isolement en beperking geruild kan worden met een omgeving van hoop en zelfsturing, keuzes maken, lering en zingeving, participatie aan de gemeenschap in onderlinge steun en verbondenheid. We steunen daarbij op vier belangrijke pijlers die door gebruikers zelf geformuleerd worden:*

⁸ De VVG vertegenwoordigt zorgverstrekkers en zorggebruikers in de ggz, en zet zich op velerlei manieren in om de kwaliteit van de ggz te verbeteren. Dit ondermeer door samenwerkingen te stimuleren en te ijveren voor meer patiëntenparticipatie op vlak van zorg en beleid. Naar de overheid toe neemt de VVG een signalerende, adviserende en evaluerende rol op. ("Hiervoor staat de VVG", z.d., z.p.)

⁹ Mentalis is het intersectoraal competentieplatform van de Federatie Van Diensten voor Geestelijke Gezondheidszorg (FDGG). FDGG is een pluralistische werkgeversorganisatie en behartigt de belangen van de aangesloten CGG's. Via Mentalis biedt de FDGG inhoudelijke ondersteuning omtrent preventie en ambulante geestelijke gezondheidszorg. ("FDGG", z.d., z.p.)

- *Het vinden en onderhouden van hoop*
- *Het herstellen van een positieve identiteit*
- *Het vinden van een zin in het leven*
- *Het nemen van verantwoordelijkheid voor het eigen leven.* 

Het is mooi om te zien hoe de sleutelprocessen van herstel, die ik onder de noemer van het CHIME-model in paragraaf 1.4.2 besprak, stuk voor stuk aan bod komen. Zo verwijst de HerstelAcademie duidelijk naar verbondenheid en participatie, en ligt de focus op het vinden en onderhouden van hoop. Ook herstel van identiteit, vinden van een zin in het leven en empowerment nemen een prominente positie in de visie in.

De HerstelAcademie draagt de herstelwaarden duidelijk hoog in het vaandel in haar visietekst. Nu lijkt het mij opportuun te bestuderen hoe zij deze in haar werking vertaalt, dit is het onderwerp van het volgende hoofdstuk.

2.4. Fundamenten en werking van de HerstelAcademie

Zoals ik in de eerste paragraaf van dit hoofdstuk vermeldde, zijn de fundamenten van de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde geïnspireerd op de *best-practices* van het *Recovery Innovation Center* (VS) en het *Recovery College* (VK).

Daarnaast is de werking van de HerstelAcademie ook gefundeerd op de uitgangspunten van het ImROC, een organisatie uit het Verenigd Koninkrijk die ggz-instellingen helpt om met herstelgerichte zorg aan de slag te gaan. ImROC staat voor *'Implementing Recovery through Organisational Change'*, vrij vertaald als 'De implementatie van herstelgerichte zorg door organisatorische verandering'.

Op het 'Open Minds'-Congres voor de Geestelijke Gezondheidszorg in Brussel in mei 2016 werd ImROC vertegenwoordigd door consultant Phil Morgan. In zijn druk bijgewoonde sessie benadrukte Morgan dat beroepskrachten en ggz-instellingen zelf doordrongen moeten zijn van de herstelvisie, alvorens zij deze kunnen overdragen op hun zorgvragers (Zorgnet Icuro, juli 2016, p. 20).

Om organisaties en hun medewerkers te helpen de herstelvisie in hun werking in te bouwen, stelt het ImROC een aantal fundamentele uitgangspunten voorop. Deze principes vormen de basis van de werking van de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde en zijn de perfecte kapstok om de werking van de academie in Halle-Vilvoorde in al haar facetten toe te lichten.

Een eerste basisprincipe van het ImROC betreft dat de herstelvisie als een rode draad doorheen alle aspecten van de organisatie moet lopen, waarbij steeds uitgegaan wordt van de zelfsturende vaardigheden van de zorgvrager.

2.4.1 Focus op zelfsturende vaardigheden

Op het 'Open Minds'-congres poneerde Phil Morgan dat 'Recovery' of de herstelvisie impliceert dat organisaties het verhaal van hun zorgvragers centraal plaatsen en bijgevolg "een stukje zeggenschap afstaan", want het zijn de zorgvragers die aan het stuur van hun herstelproces staan. De HerstelAcademie ondersteunt dit uitgangspunt door een educatieve benadering voorop te stellen, waarbij mensen met een

psychische kwetsbaarheid kunnen kiezen uit een waaier van herstelgerichte opleidingen.

Hun studieplan wordt niet bepaald door klinische beoordelingen of diagnoses, het zijn de studenten zelf die bepalen wat ze willen leren en welk leertraject ze willen aangaan. Om hun zelfsturende vaardigheden aan te boren, krijgen zij evenmin een voorgekauwde stap-voor-stap gids voorgeschoteld. Elke student stelt zelf zijn persoonlijk leerplan samen en wordt hierin begeleid door een persoonlijke coach: *“Elke student stuurt op zijn eigen weg, stopt waar hij wil en kiest zelf zijn afslag.”* (“HerstelAcademie”, z.d., z.p.)

Dankzij deze aanpak wordt de focus verlegd van pathologie, ziekte en symptomen naar gezondheid, sterkte en eigen kracht. De rol van ‘patiënt’ of ‘cliënt’ verandert naar de rol van de ‘student’, die de symptomen en beperkingen van zijn diagnose overstijgt en het heft van zijn leven en hersteltraject in eigen handen neemt.

Studenten gaan bij de HerstelAcademie als het ware een ontdekkingsreis aan. Ze gaan op zoek naar zingeving en begrip over wat er met hen gebeurd is. Via nieuwe inzichten bouwen zij aan een positieve identiteit en levenszin en ontwikkelen zij nieuwe doelen waarbij zij leren hun eigen kracht in te zetten om hun ambities te verwezenlijken. Dit is een krachtige belichaming van de herstelvisie, die ik besprak in paragraaf 1.4.

De focus op educatie is een tweede uitgangspunt dat ImROC vooropstelt, hierbij wordt uitgegaan van ‘ervaringsleren’. In het volgende onderdeel verduidelijk ik wat precies bedoeld wordt met ervaringsleren en beschrijf ik het aanbod en schoolreglement van de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde.

2.4.2 Ervaringsleven en cursusaanbod

Tijdens de opleidingen van de HerstelAcademie wordt geen therapie of behandeling gegeven, de nadruk ligt op educatie waarbij de pijlen van het vormingsaanbod gericht zijn op persoonlijke ontwikkeling. Studenten vergaren kennis en deskundigheid op vlak van zelfzorg en zelfmanagement, zodat zij stappen kunnen zetten naar een steeds grotere maatschappelijke participatie.

Hierbij wordt het concept van ‘ervaringsleren’ toegepast, een methodiek die door Gass als volgt wordt gedefinieerd (Gass, 1993 geciteerd door Vermeylen, z.d., z.p.):

 *Ervaringsleren is een wijze van leren waarbij de lerende zichzelf actief engageert in het exploreren van voor hem zinvolle en relevante vragen. De lerende is deelnemer, maakt zelf zijn proces mee, co-construeert samen met de begeleider en anderen in zijn groep zijn referentiekaders én gedragsmogelijkheden die niet alleen momenteel maar ook in de toekomst relevant zijn om te leven en te werken in de maatschappij waarvan hij deel uitmaakt.* 

Ervaringsleren verschilt dus van traditionele vormen van psycho-educatie die zich vaak kenmerken door een eenrichtingsverkeer, waarbij de trainer les geeft en de rol van de student zich beperkt tot een passieve opname van informatie.

In hun 'Werkboek voor visie en procesontwikkeling' onderschrijven de auteurs de methodiek van ervaringsleren: *'Studeren aan de HerstelAcademie is een sociaal proces dat beïnvloed wordt door specifieke contexten en gezamenlijke betekenisgeving.'* De sociale interacties en samenwerking tussen studenten en trainers creëren een klimaat waarin samen geleerd wordt, zonder hiërarchische relaties (Derison & Stijnen, z.d., pp. 47).

Ik geef nu een overzicht van het vormingsaanbod en het schoolreglement.

Vormingsaanbod

De studenten kunnen een keuze maken uit een breed herstelgericht vormingsaanbod. Op het ogenblik van dit schrijven omvat het basisaanbod van de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde een basiscursus 'Herstel en Jezelf' en zijn er specifieke vormingen rond depressie, middelengebruik, trauma, burn-out en gezonde nachtrust ("HerstelAcademie Halle-Vilvoorde, z.p., z.d.).

Ook worden er opleidingen georganiseerd rond het opstellen van een eigen 'goed gevoel plan', omgaan met vrije tijd, werk vinden en efficiënt communiceren. Studenten betalen vijf Euro per sessie.

Het vervolgaanbod bestaat uit de 'Train de trainer'-opleiding, die toekomstige medewerkers inwijdt in de werkingsprincipes en klaarstoomt om zelf opleidingen te geven. Ook hier bedraagt het studiegeld voor 'gewone' studenten vijf Euro per sessie. Professionele hulpverleners moeten zich samen met een persoon met een psychische kwetsbaarheid inschrijven. De kostprijs voor een dergelijk duo bedraagt vierhonderd Euro, deze kosten worden gedragen door de organisatie van de hulpverlener.

In academiejaar 2015-2016 organiseerde de academie eenentwintig cursustitels en honderdzeven sessies. Het aantal studenten bedroeg tweehonderdvijfennegentig. (Fastenaekels, persoonlijke communicatie, 7 februari 2017)

Schoolreglement

Zoals een degelijke schoolwerking betaamt, is er ook aan de HerstelAcademie een schoolreglement in voege, dit is de WAAW-gesprekscode¹⁰. Deze code omvat vier voor de hand liggende maar essentiële afspraken tussen de leden van de studiegemeenschap:

We luisteren naar elkaar en praten niet door elkaar.
Alle mensen zijn gelijkwaardig, we roddelen niet over elkaar.
Alles wat in vertrouwen verteld wordt, blijft binnen de groep.
We steunen elkaar door dik en dun, niets kan dat veranderen.
(*"De WAAW-code", z.d. z.p.*)

¹⁰ De WAAW-code werd bedacht door CEDES, een vormingsorganisatie die zich inzet voor integrale armoedebestrijding.

Deze WAAW-code staat garant voor een veilige leeromgeving, waarin studenten met hun eigen leerdoelen aan de slag gaan, dit via het uitwisselen van kennis, ervaringen en sociaal contact met hun medestudenten en trainers.

Een derde fundament dat aangebracht wordt door het ImROC, bepaalt dat het cursusaanbod voor iedereen open staat en gegeven wordt in geschikte klaslokalen. Ik verduidelijk hoe de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde dit verwezenlijkt.

2.4.3 Open cursusaanbod en geschikte studieomgevingen

De HerstelAcademie stelt zich open voor iedereen die interesse heeft en initiatieven wil nemen rond zijn of haar persoonlijk herstel. Zoals ik reeds schreef kunnen zowel zorgvragers, hun vertrouwenspersonen als zorgverleners van ggz-centra of belendende organisaties de opleidingen volgen.

Het aanbod van de HerstelAcademie is ook open in de zin dat de opleidingen ingericht kunnen worden in samenwerking met andere partners. De academie wil zoveel mogelijk samenwerken met ggz- en niet ggz-partners. De bedoeling hiervan is om een zo rijk mogelijk cursusaanbod aan te bieden en een zo groot mogelijk doelpubliek te bereiken (HerstelAcademie Halle-Vilvoorde, z.p., z.d.).

Zo lopen er samenwerkingen met voorzieningen uit de ggz waaronder Uilenspiegel (een vereniging voor patiëntenvertegenwoordiging), Similes (een vereniging voor familieleden van personen met een psychische kwetsbaarheid), Sint Alexius (een psychiatrisch ziekenhuis) en Perron 70 (een psychosociaal revalidatiecentrum).

Verder zijn op het ogenblik van dit schrijven partnerships in de maak met regionale Centra voor Algemeen Welzijn (CAW's) alsook met GTB, dit is de gespecialiseerde dienst voor trajectbepaling en -begeleiding. Deze dienst begeleidt personen met een arbeidsbeperking conform de krachtgerichte benadering naar betaald werk of naar een passend alternatief.

Op vlak van lokalen werkt de HerstelAcademie met een aantal satellietlocaties om zo de toegankelijkheid voor het doelpubliek te vergroten. Op dit ogenblik worden opleidingen georganiseerd in de lokalen van het Atelier (Asse, Halle en Strombeek), bij Perron 70 (Asse), in het Zennelab (Vilvoorde) en in het Zilverpunt (Vilvoorde).

Behalve de focus op zelfsturende vaardigheden, ervaringsleren en een open vormingsaanbod, is er nog een vierde fundament dat het ImROC vooropstelt. Dit laatste punt bepaalt dat de werking van de academie gerealiseerd moet worden door een gelijkwaardige samenwerking tussen beroepskrachten en ervaringsdeskundigen.

2.4.4 Gelijkwaardige inbreng van professionele kennis en ervaringsdeskundigheid

De HerstelAcademie wordt op het ogenblik van dit schrijven gerund door twee deeltijdse beroepskrachten¹¹ en acht ervaringsdeskundigen. Deze laatsten werken op vrijwillige basis. Deze verhouding laat vermoeden dat de inbreng van de

¹¹ Mijn stagebegeleidster werkt op weekbasis vier uur voor de HerstelAcademie, haar collega acht uur.

ervaringsdeskundigen behoorlijk intensief is, maar dit vormt het onderwerp van het derde hoofdstuk dat ik integraal besteed aan de ervaringsdeskundigen van de academie.

Wel wil ik nu al meegeven dat alle opleidingen verzorgd worden door een duo van een beroepskracht en een ervaringsdeskundige vrijwilliger. Dit is een essentiële insteek die het handelskenmerk is van alle academies. Wat de andere taken van ervaringsdeskundigen betreft, verwijs ik de lezer naar het volgende hoofdstuk.

2.5. Besluit

In de proloog beschreef ik hoe het herstelbegrip en de herstelvisie een andere invulling kregen door de vermaatschappelijking van de zorg en verklaarde ik deze met bewoordingen van boegbeelden uit de herstelbeweging. Ik verduidelijkte dat de actuele herstelvisie een aantal sleutelementen vooropstelt, dit zijn verbondenheid, hoop, identiteit, zingeving, empowerment en ervaringsdeskundigheid (paragraaf 1.4.2).

In hoofdstuk twee onderzocht ik of de HerstelAcademie de eigentijdse herstelvisie in haar werking hanteert. Hierbij kan ik concluderen dat de academie deze ten volle integreert. Ik fundeer deze uitspraak op basis van de volgende vaststellingen.

Dankzij de focus op ervaringsleren, worden studenten niet geconfronteerd met hiërarchische barrières. Dit creëert een gevoel van veiligheid, dat nog versterkt wordt door het gegeven dat de cursussen gegeven worden door een duo van een ervaringsdeskundige medewerker en een beroepskracht. De studenten voelen zich hierdoor begrepen, een van hun lesgevers weet immers wat het betekent om te leven met een psychische kwetsbaarheid. Bovendien creëert de WAAW-code geborgenheid, iedereen kan zichzelf zijn. Dit alles komt het eerste sleutelproces, verbondenheid, ten goede.

Alle basisvormingen staan in het teken van de opbouw van identiteit en zingeving, eveneens twee sleutelcomponenten. Studenten ontwikkelen nieuwe levensdoelen, maken opnieuw contact met hun eigen kracht, en leren deze in te zetten om stapsgewijs hun ambities waar te maken. Na afloop gaan zij niet naar huis met een diploma, maar wel met vernieuwde energie en hoop. Ook dit is een belangrijke herstelcomponent.

De focus op zelfsturende vaardigheden staat in het teken van empowerment, het vijfde sleutelproces. Studenten kiezen welke vorming ze volgen en ontwikkelen zelf hun persoonlijk leerplan. Bovendien staat de HerstelAcademie open voor samenwerkingen met actoren uit andere sectoren, dit vertaalt zich in een breed en steeds evoluerend cursusaanbod.

In het volgende hoofdstuk onderzoek ik of de HerstelAcademie een degelijke vorming aanbiedt om personen op te leiden tot ervaringsdeskundigen, dit is de tweede omkaderingspijler.

3. Ervaringsdeskundige vrijwilligers bij de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde

Inleiding

In het eerste hoofdstuk kwam ik tot de bevinding dat de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde de actuele herstelvisie toepast en bijgevolg voldoet aan de eerste omkaderingspijler.

In dit hoofdstuk onderzoek ik de tweede pijler, namelijk of de academie een degelijk vormingsaanbod biedt op basis waarvan mensen met een ggz-ervaring zich kunnen ontwikkelen tot ervaringsdeskundigen. Hiertoe bestudeer ik op basis van literatuurstudie wat het begrip ervaringsdeskundigheid inhoudt en hoe deze wordt opgebouwd. Daarna onderzoek ik hoe deze opbouw gerealiseerd wordt bij de HerstelAcademie.

Aan het slot van het vorige deel vermeldde ik dat een gelijkwaardige inzet van beroepskrachten en ervaringsdeskundige vrijwilligers een fundamenteel aspect is van de werking van de HerstelAcademie (paragraaf 2.4.4). Ik benut dit hoofdstuk dan ook om te verduidelijken welke rollen en functies er voor de EDV's van de HerstelAcademie zijn weggelegd en welke meerwaarde de inzet van ervaringsdeskundigen biedt.

Alvorens ik van wal steek met een definitie, wil ik vermelden dat ik tijdens mijn literatuurstudie tientallen omschrijvingen van ervaringsdeskundigheid heb gevonden, er bestaat klaarblijkelijk geen universeel geldende begripsverduidelijking. Wel is het zo dat veel referentiewerken verwijzen naar de invulling van de onderzoekers van het Nederlandse Trimbos Instituut, het is deze definitie die ik zal hanteren.

3.1. Wat is ervaringsdeskundigheid?

Binnen de context van de geestelijke gezondheidszorg, wordt met het begrip ervaringsdeskundigheid vaak verwezen naar het gegeven dat iemand een cliënt- of patiëntervaring in de ggz achter de rug heeft. Deze omschrijving dekt echter niet de volledige lading. Ervaringsdeskundigheid impliceert namelijk dat iemand over de vaardigheden en deskundigheid beschikt om anderen te helpen met hun herstelproces, dit is niet het geval bij iedereen die een ggz-ervaring heeft gehad.

De onderzoekers van Trimbos omschrijven *ervaringsdeskundigheid* als "het vermogen om op grond van de eigen ervaring ruimte te maken voor herstel van anderen" en als "het inzetten en overdragen van ervaringskennis". Voor een heldere begripsomschrijving lijkt het mij opportuun de begrippen 'ervaring', 'ervaringskennis' en 'ervaringsdeskundigheid' te concretiseren. (Hendriksen-Favier, Nijnsens & van Rooijen, 2012, pp. 23-24)

'Ervaring' gaat over de persoonlijke betekenis die een persoon met een psychische kwetsbaarheid aan zijn aandoening geeft en over de strategieën die hij ontwikkelt om ermee om te gaan. Iedereen die een herstelproces aangaat ervaart welke handvatten helpend werken en welke factoren een belemmerend effect hebben. Het opbouwen van ervaring maakt dus deel uit van een individueel proces en speelt zich af in de persoonlijke context.

Deze ervaringen worden uitgebouwd tot 'ervaringskennis' wanneer ze het persoonlijke proces en de individuele beleving overstijgen. Zodra mensen in staat zijn vanuit een meta-positie hun ervaringen te analyseren, hierop te reflecteren en deze met lotgenoten uit te

wisselen, ontstaat ervaringskennis. Deze kan nog verder uitgebouwd worden door het raadplegen van literatuur. Op basis van deze ervaringskennis worden mensen expert op vlak van zelfzorg en ontwikkelen zij vaardigheden en zelfvertrouwen om hun eigen herstel te bevorderen.

Wanneer ervaringskennis aanwezig is, kan de stap gezet worden naar het verwerven van ervaringsdeskundigheid. Louter ervaringskennis volstaat immers niet om deskundig te zijn over hoe anderen kunnen herstellen, dit vereist vaardigheden. Het opbouwen van deze deskundigheid gaat gepaard met een proces van opleiding, waarbij studenten aanleren hoe zij anderen kunnen helpen zelf ervaringskennis op te bouwen en aan hun herstel te bouwen.

Ik illustreer het opbouwproces van ervaring naar ervaringsdeskundigheid aan de hand van het volgende schema:



3.2. Hoe wordt ervaringsdeskundigheid opgebouwd bij de HerstelAcademie?

In de vorige paragraaf verduidelijkte ik dat de evolutie naar ervaringsdeskundigheid een proces is, dat start vanuit de persoonlijke ervaring. Ik beschrijf nu hoe de studenten aan de HerstelAcademie leren om hun persoonlijke ervaringen om te buigen naar ervaringskennis.

3.2.1 Van ervaring naar ervaringskennis

Zoals ik paragraaf 2.4.1 beschreef, gaan de studenten van de HerstelAcademie een leertraject aan om hun psychisch herstel te bewerkstelligen. Dit herstelproces houdt in dat zij ervaringskennis opbouwen, zodat zij hoop en vertrouwen in eigen kracht verwerven en de regie over hun leven opnieuw in handen nemen. Ik bestudeer nu hoe de HerstelAcademie studenten begeleidt om deze kennis te verwerven.

Wanneer een student zich bij de academie aanmeldt, wordt hij door een ervaringsdeskundige lesgever uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek. Tijdens dit onderhoud krijgt hij informatie over het leeraanbod en stelt hij zijn persoonlijk leerdoel en studieplan samen. Het gros van de studenten start daarna met de cursus 'Herstel en Jezelf' maar er bestaan ook vormingen rond specifieke thema's zoals trauma, depressie, middelengebruik (paragraaf 2.4.2). Bij alle cursussen staat de opbouw van ervaringskennis centraal.

Zelf had ik het genoeg om deel te nemen aan de 'Herstel en jezelf'-vorming. Deze start met een inleiding op herstel en zet de cursisten op weg om hieraan een persoonlijk invulling te geven. Aan de hand van oefeningen wordt iedereen aangemoedigd om te reflecteren over zijn persoonlijke ervaringen en deze te delen met de medestudenten. Zo komen overeenkomsten aan het licht, die het individuele aspect en de persoonlijke ervaring overstijgen.

Hierna komen de thema's 'hoop', 'zelfbeeld', 'zelfvertrouwen' en 'zelf keuzes maken' aan bod. Ook hierbij wordt volop gebruik gemaakt van de kracht van de groep, die gaandeweg hechter wordt en als het ware een 'krachtveld' creëert dat herstel in de hand werkt. De studenten lezen teksten over bovenvermelde thema's en gaan daarna met elkaar in discussie. Op deze wijze verruimt elkeen zijn inzichten en beoordeelt ieder voor zich welke nieuwe elementen kunnen bijdragen aan zijn of haar herstelproces.

Ook het gegeven dat de opleiding gegeven wordt door een duo van een ervaringsdeskundige en professionele lesgever, bevordert het leerklimaat aanzienlijk. Veel studenten hebben een ggz-ervaring achter de rug waar zij geconfronteerd werden met 'professionele distantie' vanuit de hoek van de hulpverleners. Bij de HerstelAcademie, daarentegen, wordt gewerkt vanuit 'professionele nabijheid', de trainers stellen zich gelijkwaardig op aan de studenten. Hierdoor voelen de cursisten zich veilig en begrepen.

Ik heb zelf ervaren dat de combinatie van het veilige leerklimaat en de opbouw van de vorming ertoe leidt dat de studenten beperkende en belemmerende inzichten uit hun rugzak gooien en deze vullen met hoop, zingeving en zelfvertrouwen. Ze krijgen terug grip op hun leven en ontwikkelen nieuwe perspectieven waarmee ze aan de slag kunnen gaan. Met andere woorden, ze hebben een flinke bagage aan ervaringskennis opgebouwd.

Indien studenten wensen om deze ervaringskennis in te zetten om het herstelproces van anderen te bevorderen, en dus te evolueren naar ervaringsdeskundigheid, hebben zij de mogelijkheid om de 'train de trainer'-opleiding te volgen. Ik bestudeer nu hoe deze opleiding studenten helpt om vaardigheden te ontwikkelen, die hen in staat stellen om hun kennis over te dragen.

3.2.2 Van ervaringskennis naar ervaringsdeskundigheid

De 'train de trainer'-opleiding van de HerstelAcademie richt zich tot studenten met ervaringskennis en is gericht op het verwerven van ervaringsdeskundigheid. Wanneer zij dit traject doorlopen hebben, beschikken de cursisten over de vaardigheden om zelf opleidingen te creëren en/of te geven aan de academie. Deze vorming bestrijkt vijf dagen, en wordt eveneens gegeven door een professionele en ervaringskundige trainer. Ik volgde deze cursus en beschrijf nu hoe deze is opgebouwd.

Het eerste dagdeel is gewijd aan de fundamenteën en de werking van de academie, ik besprak deze in paragraaf 2.4. De tweede lesdag behandelt de belangrijkste aspecten

van groepsdynamica en wordt ingericht in samenwerking met Trefpunt Zelfhulp¹². Studenten leren hoe zij groepsontwikkeling en samenwerking kunnen bevorderen en krijgen technieken mee over omgaan met spanningen en emoties in de groep.

Tijdens de derde dag ontwikkelen de studenten de expertise om onthaalgesprekken te voeren met toekomstige studenten en samen met hen een persoonlijk leerdoel en studieplan uit te stippelen. Dagdeel vier behandelt de opbouw van het cursusmateriaal, de studenten stellen een cursusplan op en werken dit uit.

De laatste lesdag wordt volledig besteed aan de praktijk, cursisten oefenen op basis van het cursusplan dat zij tijdens de vorige sessie hebben samengesteld. ("Train de trainer", z.d., z.p.) Na afloop van deze vorming, hebben de studenten de status van ervaringsdeskundige bereikt en kunnen zij bij de HerstelAcademie aan de slag.

Uit dit alles kan ik concluderen dat de HerstelAcademie een degelijk vormingsaanbod biedt om ervaringsdeskundigheid op te bouwen, dit was de vraag die ik bij het begin van dit hoofdstuk stelde.

Nu dit duidelijk is, zoom ik nog even in op het profiel van de ervaringsdeskundige medewerkers bij de HerstelAcademie. Ik geef hierbij antwoord op de vraag wie als ervaringsdeskundige beschouwd wordt (en wie niet).

3.3. Wie is ervaringsdeskundig?

Zoals ik in het tweede hoofdstuk beschreef ontstond de HerstelAcademie binnen de context van Ahasverus (paragraaf 2.1). Voor het profiel van een ervaringsdeskundige grijp ik dan ook terug naar het kwaliteitshandboek van Ahasverus, dit definieert een ervaringsdeskundige als volgt (Fastenaekels, 2014, pp.133-134):

" Een persoon die zelf een ziekteproces, kwetsbare periode of psychiatrische belasting heeft doorgemaakt, momenteel gestabiliseerd is en deze kwetsbaarheid kan plaatsen of verwerkt heeft, hierop in rust kan reflecteren en zijn kwetsbaarheid kan hanteren in zijn herstelproces, deze ervaring inzet ten behoeve van het herstelproces van anderen, in een taak die duidelijk omschreven is."

" Een persoon die vanuit een eigen kwetsbare ervaring/periode ervaringskennis heeft opgebouwd en deze met voldoende reflectie (metaniveau) kan inzetten in de individuele begeleiding van lotgenoten rond herstelthema's en/of zijn deskundigheid inzet op beleidsniveau."

Het handboek specificeert eveneens dat een ervaringsdeskundige verschilt van een ervaringskundige: *"Deze laatste heeft eveneens een ggz ervaring, maar kan/zal deze niet*

¹² Trefpunt Zelfhulp ondersteunt zelfhulpgroepen via persoonlijke begeleiding en vorming op maat. Daarnaast biedt het centrum publicaties en informatie over de meerwaarde van zelfhulpgroepen, lotgenotencontact en ervaringsdeskundigheid. Ook stimuleert Trefpunt Zelfhulp het onderzoek naar zelfhulp en ervaringsdeskundigheid en voert het dit ook zelf uit. ("Trefpunt Zelfhulp", z.d., z.p.)

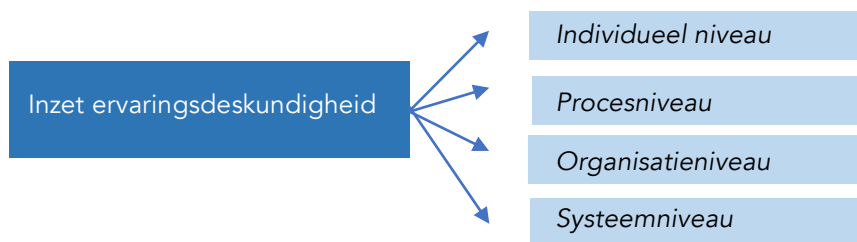
inzetten zoals een ervaringsdeskundige.” Met andere woorden: een ervaringskundige beschikt over ervaringskennis, maar heeft die niet uitgebouwd tot ervaringsdeskundigheid.

Ook verduidelijkt het kwaliteitshandboek dat een ervaringsdeskundige verschilt van een ervaringswerker. Daar waar ervaringsdeskundigen binnen een organisatie meewerken onder het vrijwilligersstatuut, hebben ervaringswerkers een werknemersstatuut en zijn zij in loondienst. Op het ogenblik van dit schrijven zijn er nog geen ervaringswerkers werkzaam bij de HerstelAcademie, alle ervaringsdeskundigen werken op vrijwillige basis. In het vierde hoofdstuk wijd ik verder uit over hun vrijwilligersstatuut.

Waaruit bestaat nu het takenpakket van de ervaringsdeskundige vrijwilligers (EDV's) bij de HerstelAcademie?

3.4. Het takenpakket van ervaringsdeskundige vrijwilligers bij de HerstelAcademie

De tweede definitie van het kwaliteitshandboek op de vorige pagina verwijst reeds naar de inzet van ervaringsdeskundigheid op individueel en beleidsniveau. Hiernaast vervullen de EDV's ook een rol op proces- en organisatieniveau. Deze indeling in individueel, proces-, organisatie- en systeemniveau ontleen ik aan het “Handboek patiënten-/ cliëntenparticipatie” (Raats, van den Brink & de Wit, 2013, p.11):



Ik verduidelijk nu de rollen van de EDV's op elk niveau. Op het individuele niveau verzorgen zij de kennismakingsgesprekken met de toekomstige studenten van de academie. Zij verschaffen informatie over het cursusaanbod en begeleiden de cursisten in spe met het opstellen van hun leerdoel en -plan.

Op het procesniveau wordt de administratieve werking van de HerstelAcademie zelfstandig neergezet door een team van EDV's. Zij komen wekelijks samen om de inschrijvingen te verwerken en de administratieve afhandeling te stroomlijnen. Ook de website en communicatie worden verzorgd door een ervaringsdeskundige medewerker, die eveneens de cursussen vormgeeft.

Op dit niveau zijn het samenstellen en geven van opleidingen aan de academie eveneens taken die de EDV's opnemen, deze taak vervullen zij in samenwerking met de beroepskrachten.

Op organisatieniveau wordt de werking van de HerstelAcademie verzekerd door een kernteam dat bestaat uit beroepskrachten en EDV's. Dit team komt twee keer per maand samen om de dagdagelijkse werking van de academie op te volgen. Hiernaast zijn er ook maandelijkse vergaderingen, waarbij de leden van het kernteam de cursusagenda vastleggen, werkzaamheden evalueren en strategieën voor de toekomst uitzetten. Op een

aantal van deze vergaderingen zijn eveneens medewerkers van andere ggz-organisaties aanwezig.

Wat het systeemniveau betreft, dit is het bredere beleidskader van de Vlaamse wet- en regelgeving, zijn een aantal EDV's actief bij de werkgroep DENK. Dit acroniem staat voor 'Door Ervaring Naar Kennis'. Deze werkgroep maakt deel uit van het Overlegplatform Geestelijke Gezondheidszorg Vlaams-Brabant (VLABO)¹³ en bestaat uit ervaringsdeskundigen. De doelstellingen van de DENK-werkgroep zijn beleidsparticipatie, positieve beeldvorming van psychische kwetsbaarheid en de implementatie van herstelgericht werken in de ggz. ("Over DENK", z.d., z.p.)

De inzet van de EDV's bij de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde speelt zich dus af doorheen alle niveaus van de werking. In de volgende paragraaf ga ik specifiek in op de meerwaarde die de inzet van ervaringsdeskundigen brengt.

3.5. Meerwaarde van ervaringsdeskundigheid in de HerstelAcademie

Als eerste belicht ik hoe de inzet van ervaringsdeskundigheid de werking van de HerstelAcademie ten goede komt. Vervolgens belicht ik hoe deze inzet bevorderend werkt voor het herstelproces van de ervaringsdeskundigen zelf.

3.5.1 Meerwaarde voor de HerstelAcademie

"Het inzetten van ervaringsdeskundigen is cruciaal voor het duurzaam implementeren van de herstelvisie", zo stelt Ria Fastenaekels, coördinator van de HerstelAcademie. In het kwaliteitshandboek van Ahasverus vertaalt zij de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid bij de HerstelAcademie naar een brug-, tolk-, rolmodel- en kritische functie (Fastenaekels, 2014, p.130).

Als lesgever met ervaringskennis vervullen ervaringsdeskundigen in eerste instantie een brugfunctie tussen de studenten en de trainers. Zij waarborgen gelijkwaardigheid tussen beiden en creëren een open en veilig leerklimaat, dat de studenten in hun eigen kracht zet en hun zelfregie bevordert.

Een tweede meerwaarde zit in het gegeven dat de ervaringsdeskundigen zich beter dan wie ook kunnen inleven in het perspectief van de studenten. Zij weten wat het betekent om psychische problemen te hebben en kunnen, omdat zij zelf een herstelproces hebben doorgemaakt, aansluiten bij de verschillende fases van herstel van de studenten. Op deze manier fungeren zij ook als tolk, zij kunnen het perspectief en de beleavingswereld van de cursisten helpen verwoorden.

De derde functie is die van rolmodel. Doordat de ervaringsdeskundigen zelf een hersteltraject hebben afgelegd, brengen zij een boodschap van mogelijkheden en hoop naar de studenten. Zij verwoorden deze boodschap als *'herstellen doe je zelf'*

¹³ Het VLABO pleegt sectoraal en thematisch overleg en beoogt een optimale samenwerking tussen de psychiatrische zorgnetwerken in de provincie Vlaams-Brabant. In Vlaams-Brabant zijn twee zorgnetwerken actief: het SaHVA-netwerk waartoe Ahasverus behoort en dat actief is in de regio Halle, Vilvoorde en Asse, en het zorgnetwerk in het arrondissement Leuven-Tervuren. Elk netwerk moet binnen zijn zorgregio een voldoende gedifferentieerd doelgroepgericht zorgaanbod realiseren.

en nodigen de studenten uit om te focussen op hun mogelijkheden in plaats van op hun beperkingen. Zij zijn het levende voorbeeld dat het mogelijk is om opnieuw grip te verwerven op het leven.

Tot slot hebben zij eveneens een kritische signaalfunctie ten opzichte van de professionele krachten. Vanuit hun persoonlijke ervaring en cliëntenperspectief kunnen zij heersende denkwijzen in verband met psychisch herstel in vraag stellen en bijsturen, en een cultuuromslag initiëren waarbij de beleving en noden van de mensen met een psychische kwetsbaarheid centraal staan.

3.5.2 Meerwaarde voor de ervaringsdeskundigen

Uit wat voorafgaat blijkt dat de ervaringsdeskundigen een grote meerwaarde genereren voor het doelmatig functioneren van de HerstelAcademie. Maar hun inzet bestendigt eveneens hun persoonlijk herstelproces. Plooy verwoordt dit als volgt (Plooy, 2007, p. 12):

“Niet alleen is ervaringskennis van onschatbare waarde om andere cliënten de weg te wijzen naar herstel, herstelprocessen boren ook de eigen ervaringskennis van cliënten aan, tonen hen hun eigen specifieke deskundigheid en sporen hen aan deze te ontwikkelen. Misschien is het besef van deze deskundigheid wel de sterkste bron van empowerment.”

Kwaliteitsvol vrijwilligerswerk draagt bij dus bij tot een proces van empowerment voor de EDV's. Ook Fastenaekels beaamt dat ervaringsdeskundigen zelf baat hebben bij hun inzet (Fastenaekels, 2014, p.131):

“Door de inzet als ervaringsdeskundige krijgt het eigen lijden, het eigen ziek zijn een nieuwe betekenis. Men kan anderen helpen, die nog een weg te gaan hebben naar herstel. Indien men beleidsmatig betrokken is als ervaringsdeskundige kan men zijn stem laten horen en impact hebben op positieve ontwikkelingen in de sector, wat extra zin kan geven aan het eigen doorgemaakte ziekteproces.”

Behalve een toename van empowerment, kan de inzet als EDV dus in belangrijke mate een positieve bijdrage leveren op vlak van persoonlijke betekenis- en zingeving.

3.6. Besluit

In dit hoofdstuk onderzocht ik de tweede omkaderingspijler, namelijk of de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde een degelijk vormingsaanbod aanbiedt om personen met een ggz-ervaring op te leiden tot ervaringsdeskundigen. Ik kan hierop affirmatief antwoorden, het aanbod is gebaseerd op het stramien dat in de literatuur vooropgesteld wordt.

Weliswaar is de opleiding tot ervaringsdeskundige van de HerstelAcademie aanmerkelijk korter dan vormingscycli die worden aangeboden door andere instituten. Een opleiding bij het Centrum voor Volwassenonderwijs (CVO) aan de Sociale Hogeschool te Heverlee bijvoorbeeld neemt tot vijf jaar in beslag, bij Uilenspiegel duurt de vorming één jaar. Zelf

heb ik onvoldoende ruimte gehad om te onderzoeken op welke vlakken de opleidingen verschillen, dit is wellicht een geschikt onderwerp voor een volledig eindwerk op zich.

Verder bestudeerde ik in dit hoofdstuk ook het takenpakket van de EDV's en kwam ik tot de bevinding dat hun inzet een essentiële component is van de werking. Zo bouwen de ervaringsdeskundigen op het individuele niveau een vertrouwensband op met toekomstige studenten en verzorgen zij opleidingen. Ook verzekeren zij de administratieve en communicatieve werking en dragen zij bij aan de operationele en beleidsmatige aspecten van de academie. Op gemeenschapsvlak ijveren zij voor beleidsparticipatie, positieve beeldvorming en de uitbouw van herstelgerichte zorg.

Aan het slot van dit hoofdstuk belichtte ik eveneens de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundige vrijwilligers. Hier kwam ik tot de bevinding dat deze bijzonder groot is voor de HerstelAcademie én voor het eigen herstelproces.

Hiertoe is het uiteraard belangrijk dat de HerstelAcademie de wettelijke voorwaarden van vrijwilligerswerk correct invult. Deze derde omkaderingspijler vormt het onderwerp van het volgende hoofdstuk.

4. Wettelijk kader van vrijwilligerswerk in de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde

Inleiding

Een goede omkadering van vrijwilligers houdt in dat de bepalingen die de wetgever vooropstelt, nageleefd worden. In het eerste deel van dit hoofdstuk, onderzoek ik de legale aspecten die gepaard gaan met een vrijwilligerswerking. Aan de hand van wetteksten, bestudeer ik wat vrijwilligerswerk is (en wat niet), wie dit mag uitvoeren en inrichten, en op welke wijze vrijwillige inzet mag vergoed worden. Ook onderzoek ik aan welke wettelijke verplichtingen een organisatie moet voldoen op vlak van informatieverstrekking, afspraken en verzekering.

In het tweede deel ga ik na in welke mate de HerstelAcademie het wetgevend kader naleeft en welke keuzes zij gemaakt heeft op vlak van bovenvermelde thema's. Verder bekijk ik of er binnen de HerstelAcademie verschillen bestaan tussen de bepalingen voor vrijwilligers met en zonder ervaringsdeskundigheid.

4.1. Het wettelijk kader van vrijwilligerswerk

Organisaties die vrijwilligers inzetten zijn in België gebonden aan de regels van de Vrijwilligerswet, voluit is dit de 'Wet betreffende de rechten van vrijwilligers' (2005). Bovendien krijgen Vlaamse organisaties uit de welzijns-, gezondheids- en gezinssector extra regels opgelegd door het Decreet voor Vrijwilligerswerk (2010). Deze bijkomende regelgeving heeft voornamelijk betrekking op verzekeringen en afsprakennota's.

Ik bestudeer als eerste de Vrijwilligerswet, die start met een definitie en afbakening van vrijwilligerswerk en bepaalt welke organisaties in aanmerking komen om met vrijwilligers te werken.

4.1.1 Wat is vrijwilligerswerk?

De vrijwilligerswet definieert vrijwilligerswerk als volgt ("Wet betreffende de rechten van vrijwilligers, 3 juli 2005, z.p.):

"Elke activiteit:

- a) die onbezoldigd en onverplicht wordt verricht;
- b) die verricht wordt voor een of meer andere personen, dan de persoon die de activiteit verricht, voor een groep of organisatie of voor de samenleving als geheel;
- c) die georganiseerd wordt door een andere organisatie dan het familie- of privéverband van degene die de activiteit verricht;
- d) die niet door dezelfde persoon en voor dezelfde organisatie wordt verricht in het kader van een arbeidsovereenkomst, een dienstencontract of een statutaire aanstelling."

Het vrijblijvende karakter dat dit wetsartikel naar voren schuift, impliceert dat vrijwilligerswerk nooit kan opgelegd of afgedwongen worden. Stages in de context van een opleiding en engagementen in het kader van gemeenschapsdienst of alternatieve sancties, vallen bijgevolg niet onder de noemer van vrijwilligerswerk.

Vrijwilligers kunnen evenmin betaald worden. Wel kunnen zij een kostenvergoeding ontvangen, dit gebeurt op basis van strikte regels die ik in paragraaf 4.1.4 toelicht.

Wanneer iemand uit vrije wil taken uitvoert voor vrienden, buren of familie is er evenmin sprake van vrijwilligerswerk, dat inzet in privé- of familiale verbanden uitsluit. Er moet steeds sprake zijn van een georganiseerd verband.

Wat vrijwilligerswerk is en wat niet, hangt bijgevolg volledig af van de intentie en de context van de inzet. Het volgende schema (Heinsius et al, 2003, p. 16) vat dit samen:

	Betaald	Onbetaald
Informeel	Informeel (zwarte) arbeid	Informeel hulp
Georganiseerd verband	Formeel arbeid	Vrijwilligerswerk

Nu de lading van vrijwilligerswerk verduidelijkt is, bestudeer ik wie in aanmerking komt om vrijwilligerswerk te verrichten. Dit wordt bepaald in hoofdstuk VIII van de Vrijwilligerswet. Ik verduidelijk deze bepalingen aan de hand van de toelichtingen van het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk.

4.1.2 Wie mag vrijwilligerswerk verrichten?

Cijfers van 2015 wijzen uit dat in België bijna 1.166.000 personen een vrijwillig engagement in georganiseerd verband opnemen (Koning Boudewijnstichting, 2015, p.23). In ons land mag iedereen die in de Europese Unie woont, in het bezit is van een geldige verblijfsvergunning of recht heeft op opvang, vrijwilligerswerk verrichten. De Belgische nationaliteit is dus geen vereiste, wel bepaalt de wetgever dat vrijwilligers pas kunnen starten vanaf het jaar waarin zij de leeftijd van zestien jaar bereiken.

Verder bouwt de Vrijwilligerswet meldingsplicht in voor personen met een vervangingsinkomen en verwijst hierbij naar werkloosheidsuitkering, leefloon en ziekte- of invaliditeitsuitkering. Ik overloop hierbij welke verplichtingen verbonden zijn aan het type van vervangingsinkomen. ("Wie mag vrijwilligen?", z.d., z.p.)

Vrijwilligers met een uitkering van de RVA moeten het formulier 'C45B' invullen en laten ondertekenen door de organisatie waar zij hun vrijwillig engagement willen uitvoeren. Nadat zij dit formulier aan de vakbond, hulpkas of RVA bezorgd hebben, kunnen zij hun vrijwilligerswerk starten. De RVA heeft dan een termijn van twaalf dagen om te reageren en deze reactie kan inhouden dat het takenpakket moet aangepast worden of het vrijwilligerswerk moet gestopt worden. Deze regelgeving is van toepassing op volledig uitkeringsgerechtigde werklozen, deeltijds en tijdelijk werklozen en werklozen met bedrijfstoelag.

Wanneer een vrijwilliger in spe een leefloon ontvangt, moet deze toelating vragen bij de dossierbeheerder van het OCMW. Indien dit niet gebeurt, loopt de persoon het risico om zijn uitkering kwijt te raken. Indien iemand een ziekte- of invaliditeitsvergoeding van de mutualiteit ontvangt, is het de adviserende geneesheer van het ziekenfonds die zijn schriftelijke toelating moet geven.

De Vrijwilligerswet omschrijft eveneens wie vrijwilligers mag inschakelen.

4.1.3 Wie mag vrijwilligerswerk inrichten?

In Artikel 3 bepaalt de wetgever welk type organisatie vrijwilligerswerk mag inbouwen:

“Organisatie:

elke feitelijke vereniging of private of publieke rechtspersoon zonder winstoogmerk die werkt met vrijwilligers, waarbij onder feitelijke vereniging wordt verstaan elke vereniging zonder rechtspersoonlijkheid van twee of meer personen die in onderling overleg een activiteit organiseren met het oog op de verwezenlijking van een onbaatzuchtige doelstelling, met uitsluiting van enige winstverdeling onder haar leden en bestuurders, en die een rechtstreekse controle uitoefenen op de werking van de vereniging”

Vrijwilligerswerk kan dus enkel ingericht wordt door organisaties die geen winst nastreven. Organisaties met winstoogmerk, zelfstandigen en individuele personen kunnen geen vrijwilligerswerk organiseren.

In paragraaf 4.1.1 schreef ik dat de onbetaalde insteek van vrijwilligerswerk niet uitsluit dat vrijwilligers een kostenvergoeding ontvangen. Ook hier bouwt de wetgever een aantal beperkingen in.

4.1.4 Hoe wordt vrijwilligerswerk vergoed?

Hoofdstuk VII van de vrijwilligerswet bepaalt dat “het onbezoldigde karakter van het vrijwilligerswerk niet belet dat de voor de vrijwilliger voor de organisatie gemaakte kosten door de organisatie worden vergoed.” Elke organisatie beslist zelf of zij deze kosten vergoed, een vrijwilliger heeft er niet automatisch recht op.

Indien een organisatie beslist om haar vrijwilligers te vergoeden, moet zij kiezen tussen het systeem van forfaitaire of reële kostenvergoedingen. Deze kunnen aangevuld worden met een kilometervergoeding. Vergoedingen worden niet beschouwd als inkomen en indien de regels gerespecteerd worden, zijn deze vrijgesteld van belastingen en sociale zekerheidsbijdragen. Ik bestudeer nu de inhoud van deze compensaties. (“Wet betreffende de rechten van vrijwilligers, 3 juli 2005, z.p.)

a) Forfaitaire kostenvergoeding

Een organisatie kan ervoor kiezen om de kosten die vrijwilligers maken te vergoeden aan de hand van een forfaitair systeem. Dit houdt in dat de vrijwilliger geen bewijsstukken van de gemaakte kosten moet indienen. Deze forfaitaire vergoeding is evenwel begrensd tot een plafondbedrag.

Het plafondbedrag is aan de spilindex gekoppeld en wordt bijgevolg jaarlijks aangepast. In 2017 is dit bedrag geplafonneerd op een maximum van 33,36 euro per dag én een maximum van 1.334,55 euro per jaar. (“De forfaitaire kostenvergoeding”, z.d., z.p.)

Elke organisatie bepaalt zelf welke bedragen zij terugbetaalt en dit binnen de bovengrens van de hierboven vermelde bedragen. Ik bestudeer nu hoe het systeem van reële vergoedingen in elkaar zit.

b) Reële kostenvergoeding

Indien een organisatie dit wenst, kan zijn haar vrijwilligers vergoeden op basis van de reële kosten die zij maken. Binnen dit systeem moeten de vrijwilligers bewijsstukken van de gemaakt kosten indienen aan de hand van kassatickets, facturen of onkostennota's voor gereden kilometers. Bij de reële kostenvergoeding is er geen bovengrens bepaald, maar het spreekt voor zich dat de organisatie hierin niet mag overdrijven ("De reële kostenvergoeding", z.d., z.p.).

Een organisatie die ervoor kiest om haar vrijwilligers een reële kostenvergoeding te geven, moet in haar boekhouding de bewijsstukken van de gemaakte kosten bewaren en registreren welke bedragen aan welke vrijwilliger vergoed worden.

c) Kilometervergoeding

Indien een organisatie dit wenst, kan zij eveneens een kilometervergoeding geven. In het forfaitaire systeem is deze beperkt tot een maximum van tweeduizend kilometer op jaarbasis. In het reële systeem wordt geen beperking opgelegd. Wel zijn de vergoedingen in beide systemen onderhevig aan plafonnering, ik geef de bedragen weer die op het ogenblik van dit schrijven gelden.

Verplaatsingen met de wagen, moto en bromfiets kunnen maximaal vergoed worden tot 0,3363 Euro per kilometer. Wanneer een vrijwilliger fietst, bedraagt het maximumbedrag van de vergoeding 0,20 Euro per kilometer. Transporten per tram, trein of bus, kan de organisatie volledig vergoeden. Verplaatsingen te voet kunnen niet gecompenseerd worden. ("Kilometervergoedingen", z.d., z.p.)

Ik benadruk nogmaals dat een organisatie niet verplicht is om haar vrijwilligers te vergoeden. Het is dus belangrijk om bij de start duidelijke afspraken te maken. Bij wijze van samenvatting, geef ik de verschillende mogelijkheden schematisch weer: ("Kosten en vergoedingen", z.d., z.p.)

Een organisatie die haar vrijwilligers wil vergoeden, kiest per kalenderjaar en vrijwilliger voor het forfaitaire of reële systeem, deze kunnen niet gecombineerd worden:

Forfaitaire kostenvergoeding

Gemaakte kosten moeten niet gestaafd worden aan de hand van bewijsstukken.
Bedragen zijn geplafonneerd per dag én jaar.
Vervoerskosten moeten gestaafd worden en zijn geplafonneerd tot 2000 km per jaar.

Reële kostenvergoeding

Gemaakte kosten moeten worden gestaafd aan de hand van bewijsstukken.
Bedragen zijn niet geplafonneerd, maar moeten redelijk blijven.

In de vorige paragrafen beschreef ik hoe de Vrijwilligerswet vrijwilligerswerk definieert, bepaalt wie dit mag in- en verrichten, en welke ruimte organisaties hebben om dit te compenseren. Ditzelfde wettelijk kader schuift eveneens een aantal verplichtingen voor organisaties naar voren, deze hebben betrekking op de informatie- en verzekeringsplicht. Deze plichten gelden voor alle organisaties die vrijwilligers inzetten.

Bovendien is het zo dat organisaties die actief zijn in de sector van Welzijn, Gezondheid en Gezin een aantal bijkomende plichten hebben, die uitgezet worden door het 'Decreet Vlaams Vrijwilligerswerk'. Ik bestudeer nu welke regels een Vlaamse welzijnsorganisatie moet naleven en verduidelijk hoe deze plichten verschillen van organisaties die niet door het decreet zijn gebonden. ("Informatieplicht van de organisatie", z.d., z.p.)

4.1.5 Informatieplicht

Op basis van de Vrijwilligerswet, moet elke organisatie haar vrijwilligers informeren op vlak van de doelstellingen en het juridische statuut van de instelling en is deze eveneens verplicht om gegevens te verstrekken over de afgesloten verzekering, geheimhoudingsplicht en kostenvergoeding. Deze informatie moet verstrekt worden vooraleer de vrijwilliger zijn activiteiten opstart.

Vlaamse welzijnsorganisaties hebben op basis van het Decreet Vrijwilligerswerk nog een bijkomende verplichting en moeten voor elke vrijwilliger een 'afsprakennota' opstellen. Deze nota omvat de aard, duur, plaats en frequentie van de taken, en biedt bijkomende informatie over de organisatorische werking en eventuele vormingen. Ook vermeldt de nota de naam van een contactpersoon, waar de vrijwilliger tijdens zijn engagement terecht kan.

Ook is het zo dat het Decreet welzijnsorganisaties verplicht om bovenvermelde informatie schriftelijk aan de vrijwilliger te verstrekken. Beide partijen moeten de afsprakennota ondertekenen en krijgen een kopie. Dit is niet het geval voor organisaties die niet ressorteren onder de sector Welzijn, Gezondheid en Gezin, hier volstaat een mondeling akkoord.

Ook op vlak van verzekeringsplicht hebben welzijnsorganisaties meer verplichtingen dan andere instellingen.

4.1.6 Verzekeringsplicht

Het wetgevend kader van de Vrijwilligerswet bepaalt dat elke organisatie voor elke vrijwilliger een Burgerrechtelijke Aansprakelijkheidspolis (BA-polis) moet afsluiten. Deze polis maakt de vrijwilliger 'immuun', dit betekent dat hij, indien hij tijdens de uitvoering van zijn taken schade berokkent aan derden, niet persoonlijk aansprakelijk is. In dit geval is de organisatie aansprakelijk en moet deze de schade vergoeden of herstellen. De Vrijwilligerswet stipuleert eveneens dat elke organisatie verplicht is om een BA-polis voor zichzelf af te sluiten.

Ook op vlak van verzekeringen, legt het Vlaams Decreet Vrijwilligerswerk bijkomende verzekeringsplichten op aan welzijnsorganisaties. Deze moeten namelijk voor elke vrijwilliger een verzekering afsluiten voor lichamelijke en materiële schade, die zich

tijdens de uitvoering of op weg naar het vrijwilligerswerk kunnen voordoen. ("Decreet betreffende het georganiseerde vrijwilligerswerk in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin", 1 januari 2010, z.p.)

In het volgende schema vat ik de twee laatste paragrafen samen en geef ik weer welke de informatie- en verzekeringsplichten zijn, afhankelijk van het feit of de organisatie al dan niet actief is in de sector van Welzijn, Gezondheid en Gezin.

	<i>Organisaties niet actief in de sector Welzijn, Gezondheid en Gezin</i>	<i>Organisaties actief in de sector Welzijn, Gezondheid en Gezin</i>
<i>Wetgevend kader</i>	Vrijwilligerswet	Vrijwilligerswet Vlaams Decreet Vrijwilligerswerk
<i>Informatieplicht</i>	Sociale doelstelling Juridisch Statuut Verzekering Kostenvergoeding Geheimhoudingsplicht	Sociale doelstelling Juridisch Statuut Verzekering Kostenvergoeding Geheimhoudingsplicht Afsprakennota (aard, duur, plaats en frequentie van de taken + informatie over organisatorische werking en vormingen)
<i>Wijze</i>	Mondeling of schriftelijk	Schriftelijk
<i>Verzekeringsplicht</i>	BA-polis organisatie BA-polis vrijwilliger	BA-polis organisatie BA-polis vrijwilliger + Individuele polis voor lichamelijke en materiële schade

Ik sluit dit deel over het wetgevend kader af met de vermelding dat het Vlaams Decreet Vrijwilligerswerk subsidies kan verlenen aan autonome vrijwilligersorganisaties. Ik licht in deze paragraaf toe wat een autonome werking inhoudt en wat het verschil is tussen autonoom en ingebouwd vrijwilligerswerk.

4.1.7 Autonoom en ingebouwd vrijwilligerswerk

De Vlaamse overheid definieert een autonome vrijwilligersorganisatie als "een organisatie die haar doel uitsluitend of hoofdzakelijk met de inzet van vrijwilligers nastreeft en die niet door de Vlaamse overheid erkend of gesubsidieerd is conform een sectorale regelgeving". Ook verduidelijkt de wetgever dat "de organisatie van het vrijwilligerswerk haar hoofdzakelijke doelstelling is".

Voor deze instellingen die volledig onafhankelijk bestaan, bouwt het Vlaams Decreet de mogelijkheid in om erkenning en jaarlijkse subsidies aan te vragen. ("Erkenning en subsidiering van het autonoom vrijwilligerswerk in de zorgsector", z.d., z.p.)

In tegenstelling tot autonome vrijwilligersorganisaties, situeren organisaties met ingebouwd vrijwilligerswerk zich wel binnen de erkende en gesubsidieerde inrichtingen. Deze kunnen bijgevolg geen bijkomende subsidies aanvragen. Dit is het geval bij de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde, zij valt onder het grotere geheel van CGG Ahasverus.

Het eerste deel van dit hoofdstuk besteedde ik integraal aan het wettelijke en decretale kader dat gepaard gaat met vrijwilligerswerking. In het volgende deel ga ik na of de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde deze bepalingen in haar werking toepast en welke keuze de organisatie gemaakt heeft op vlak van kostenvergoeding.

4.2. Toepassing van het wettelijke kader bij de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde

Als deelwerking van Ahasverus, baseert de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde haar vrijwilligersbeleid op de krachtlijnen die het CGG heeft uitgewerkt. Als ggz-instelling valt het CGG onder de sector Welzijn, Gezondheid en Gezin, en moet de organisatie voldoen aan de wettelijke bepalingen van de Vrijwilligerswet én het Vlaams Decreet Vrijwilligerswerk.

Zoals het decreet vooropstelt, biedt Ahasverus op schriftelijke wijze informatie aan de vrijwilligers (*paragraaf 4.1.5*). Dit gebeurt aan de hand van een informatiemap, die elke vrijwilliger voor de start van zijn engagement doorneemt met de vrijwilligerscoördinator. Ik overloop de inhoud van deze informatiebundel.

4.2.1 Informatiemap

De informatiemap voor de vrijwilligers bevat inlichtingen over het juridisch statuut, de doelstellingen en de algemene werking van Ahasverus. Ook maakt de map duidelijk aan welke verwachtingen een vrijwilliger moet voldoen. Hiertoe behoren een sociale instelling, respectvolle houding en draagkracht om met psychisch kwetsbare personen om te gaan (Fastenaekels, z.d., p. 8). Verder komen ook de geheimhoudingsplicht, verzekering en kostenvergoeding in de map aan bod.

De geheimhoudingsplicht houdt in dat de vrijwilliger zich ertoe verbindt om “zowel tijdens als na de werkperiode, de bespreking en gegevens van cliënten in het centrum geheim te houden.” Elke vrijwilliger moet een document met de geheimhoudingsplicht ondertekenen, een overtreding van het beroepsgeheim leidt tot een onmiddellijke stopzetting van het vrijwilligerswerk (Fastenaekels, z.d., p. 13).

De verzekeringspolis, afgesloten met verzekeringsmaatschappij DVV, dekt rechtsbijstand, burgerlijke aansprakelijkheid en lichamelijke en materiële schade. Hiermee beantwoordt Ahasverus aan de bepalingen die het Decreet vooropstelt.

Op vlak van kostenvergoeding kan de vrijwilliger rekenen op het vrijwilligersforfait en een terugbetaling van de transportkosten, rekening houdend met de wettelijk vastgelegde jaarmaxima die ik in paragraaf 4.1.4 besprak. Ook deze regeling is vastgelegd in de informatiemap, zodat elke vrijwilliger op voorhand weet op welke vergoedingen hij of zij kan rekenen.

Zoals het Decreet vereist, stelt Ahasverus voor elke vrijwilliger een bijkomende afsprakennota op. Deze maakt deel uit van de informatiemap en moet ondertekend worden alvorens de vrijwilliger zijn taken opstart.

4.2.2 Afsprakennota

In de afsprakennota noteert de vrijwilliger zijn contactgegevens en wordt de inhoud van het takenpakket en de kostenvergoeding gespecificeerd. Verder hebben de afspraken betrekking op de plaats, de frequentie en de duur van het engagement. Ook vermeldt de nota de naam van een aanspreekpersoon in de organisatie. (Fastenaekels, z.d., pp. 9-10) Tot hiertoe is de inhoud van de informatiemap identiek voor alle vrijwilligers van Ahasverus, ongeacht of zij al dan niet over ervaringsdeskundigheid beschikken.

Indien de vrijwilliger ervaringsdeskundig is, wordt de map aangevuld met een persoonlijk 'crisisplan' en een 'engagementsverklaring multidisciplinaire aanpak'. Op deze wijze gaat het CGG proactief om met de mogelijkheid dat een EDV kan 'terugvallen' en een moeilijke periode doormaakt.

In het 'crisisplan' vermeldt de EDV de contactgegevens van zijn vertrouwenspersoon en externe begeleider, dit is een professionele hulpverlener. Ook omschrijft dit plan de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van alle betrokkenen, met als doelstelling om "alle betrokken partijen (vrijwilliger, vertrouwenspersoon, externe begeleider en CGG Ahasverus) een leidraad tot handelen te bieden, in geval van hervat, crisis, opname of wanneer de EDV vanuit eigen kwetsbaarheid de samenwerking niet kan uitvoeren." (Fastenaekels, 2014, p. 136)

In het geval een EDV 'terugvalt', stellen de beroepskrachten van Ahasverus en de HerstelAcademie alles in het werk om extra ondersteuning te bieden op basis van de leidraad die in het crisisplan wordt gegeven. Ook hebben zij het mandaat om een "time out" in te roepen, wanneer zij van oordeel zijn dat de samenwerking in het gedrang komt en tijdelijk moet stopgezet worden.

Met het oog op een mogelijke 'terugval', voorziet de informatiemap ook een 'engagementsverklaring multidisciplinaire aanpak'. Dit document speelt in op het gegeven dat sommige EDV's zich in de HerstelAcademie inzetten én psychosociale ondersteuning krijgen van de therapeuten van CGG Ahasverus. De beroepskrachten van Ahasverus en de HerstelAcademie zijn echter gebonden aan hun beroepsgeheim en mogen bijgevolg niet met elkaar in overleg gaan wanneer zij ondervinden dat een EVD een moeilijke periode doormaakt.

Met andere woorden, er is geen ruimte voor multidisciplinair overleg wanneer een EVD 'terugvalt'. Dankzij de engagementsverklaring kan dit overleg wel opgezet worden, althans tussen de personen die de EDV in dit document vastlegt. Aan de hand van dit document, verleent de EDV dus het mandaat aan welbepaalde hulpverleners om een multidisciplinair overleg te organiseren indien zij dit noodzakelijk achten. Een EVD kan dit engagement overigens op elk ogenblik herroepen maar dan wordt het vrijwilligerswerk bij de academie stopgezet.

Met het crisisplan en de engagementsverklaring, bewaakt de HerstelAcademie dat de grenzen van de vrijwilligers niet overschreden worden. De intrinsieke doelstelling van de inzet van EDV's is immers tweeledig, namelijk het ondersteunen van het herstelproces van anderen maar evenzeer het versterken van zichzelf (paragraaf 3.5.2).

4.3. Besluit

In dit vierde hoofdstuk onderzocht ik of de HerstelAcademie de wettelijke en decretale aspecten van vrijwilligerswerk respecteert, dit is de derde omkaderingspijler. Het antwoord op deze vraag is affirmatief, de academie ondersteunt haar vrijwilligers op correcte wijze, zowel op vlak van verzekering, vergoeding en informatieverstrekking.

Aan het slot van dit hoofdstuk kwam ik tot de bemerking dat de HerstelAcademie proactief maatregelen inbouwt om zich ervan te verzekeren dat de inzet van de EDV's hun persoonlijk hersteltraject niet in gevaar brengt. De bedoeling is immers dat hun werkzaamheden een positieve bijdrage leveren aan hun persoonlijk versterkingsproces en onder geen enkel beding nieuwe kwetsuren veroorzaken.

In dit kader is een goede begeleiding van de EDV's een belangrijke factor, deze vormt het onderwerp van de volgende hoofdstukken.

5. Behoeften en vereisten op vlak van welzijn en vrijwilligerswerk

Inleiding

Tot dusver kwam ik tot de bevinding dat de HerstelAcademie de actuele herstelvisie hanteert (hoofdstuk twee), een opleidingsaanbod aanbiedt om tot ervaringsdeskundigheid te komen (hoofdstuk drie) en de randvoorwaarden voor vrijwilligerswerk correct invult (hoofdstuk vier). Nu rest mij de taak te onderzoeken hoe het gesteld is met de begeleiding van de EDV's, dit is de vierde omkaderingspijler.

Dit luik gaat gepaard met een praktijkonderzoek waarbij ik diepte-interviews voer met acht EDV's, die zich op het ogenblik van dit schrijven actief inzetten bij de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde. Tijdens de interviews peil ik, op basis van een semigestructureerde vragenlijst, of de behoeften die zij hebben op vlak van begeleiding goed ingevuld worden.

In dit hoofdstuk verduidelijk ik hoe ik deze vragenlijst heb samengesteld, ik heb mij hiervoor namelijk gebaseerd op twee sporen van wetenschappelijke theorieën. Een eerste spoor bespreekt welke menselijke behoeften vervuld moeten worden om zich goed te voelen en degelijk te functioneren (paragraaf 5.1). Een tweede spoor beschrijft de vereisten waaraan een goede vrijwilligerswerking moet voldoen om een goede werkomgeving te bieden (paragraaf 5.2).

Na een voorstelling van de theorieën, synthetiseer ik de behoeften die hierin aan bod komen (paragraaf 5.3). De vragenlijst die hieruit voortvloeit sluit ik in als bijlage 2.

5.1. Wetenschappelijke theorieën over behoeften op vlak van welzijn

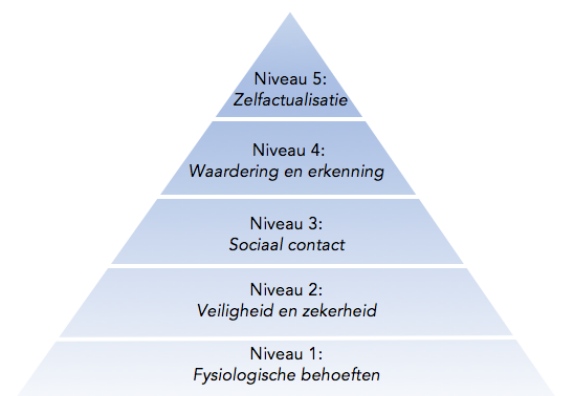
Verschillende psychologische theorieën poneren dat mensen een aantal psychologische behoeften hebben die essentieel zijn voor hun welzijn en functioneren. In de loop van mijn opleiding kwamen in dit verband een aantal strekkingen aan bod, die ik hierna kort bespreek. Voor een uitgebreidere lectuur in verband met de respectievelijke denkkaders verwijs ik de geïnteresseerde lezer graag naar de literatuurbronnen aan het slot van dit eindwerk.

De theorieën die ik onder de loep neem zijn behoeftenhiërarchie van Maslow (1943), de Firo-theorie van Will Schutz (1966), de Zelf-Determinatie Theorie van Deci & Ryan (2000) en de basisvoorwaarden voor menselijk welzijn vanuit Batesons systeembenadering (1950).

5.1.1 Behoeftenhiërarchie (Maslow)

Maslow's beroemde piramide (1943) gaat uit van een hiërarchie van menselijke behoeften, waarbij hij vijf categorieën en niveaus onderscheidt.

Op het laagste niveau situeren zich de *fysiologische of primaire noden* aan bijvoorbeeld eten, drinken, zuurstof ... Deze worden respectievelijk gevolgd door de behoefte aan *veiligheid &*



zekerheid, sociaal contact en waardering & erkenning. Op het hoogste niveau situeert zich de behoefte aan zelfactualisatie. ("Piramide van Maslow", z.d., z.p.)

Volgens Maslow streven mensen in eerste instantie naar de invulling van de laagste behoeften. Wanneer deze bevredigd zijn, komen de hoger gelegen categorieën aan bod. Dit betekent dat, zodra iemand op niveau 1 (fysiologie) en niveau 2 (veiligheid & zekerheid) voldoende aan zijn trekken komt, de behoefte aan sociale contacten automatisch ontstaat. Wanneer deze voldaan is, groeit de nood aan waardering die, na bevrediging, gevolgd wordt door een zoektocht naar zelfactualisatie.

Zelfactualisatie staat voor zelfontwikkeling, deze behoefte heeft te maken met persoonlijke groei en worden wat je kunt zijn. Volgens Maslow kan dit niveau nooit bevredigd worden, het voldoen aan deze behoefte wekt enkel meer behoefte op. Anders gesteld: eens iemand geproefd heeft van persoonlijke groei, zal hij zich steeds meer op dit pad willen begeven en zich steeds verder willen actualiseren.

In de volgende paragraaf ga ik nader in op de behoefte aan erkenning, ik gebruik hiervoor de inzichten van de Amerikaanse psycholoog Schutz.

5.1.2 FIRO-theorie (Schutz)

In zijn boek '*The interpersonal underworld*' beschrijft Schutz (1966) drie componenten die samenhangen met de fundamentele behoefte aan erkenning: *inclusie*, *controle* en *affectie*. Volgens hem vormen deze de bouwstenen van het zelfrespect dat men heeft en via relaties ontwikkelt. (Remmerswaal, 2015, p. 46)

Inclusie verwijst naar de behoefte van iedere mens om erbij te horen en van betekenis te zijn voor anderen. Het is een vraag naar de basiserkenning dat 'je er bent' en gaat gepaard met het gevoel van gezien te worden en belangrijk te zijn voor anderen.

Bij *controle* draait het om de erkenning voor 'wat je kan' en voor de prestaties die je levert. Deze behoefte situeert zich ook rond het hebben van invloed om te bepalen wat er gebeurt en grip te hebben op de omstandigheden.

De behoefte aan *affectie*, ten slotte, gaat over de erkenning voor 'wie je bent' als persoon. Hier gaat het over de vraag naar genegenheid en het gevoel van sympathiek en aangenaam bevonden te worden.

5.1.3 Zelf-Determinatie Theorie (Deci & Ryan)

In de Zelf-Determinatie theorie stellen Deci & Ryan (200) dat mensen, naast hun fysieke noden, drie aangeboren psychologische basisbehoeften hebben. Deze zijn vervat in het 'ABC'-acroniem, dat staat voor de behoefte aan *Autonomie*, *Betrokkenheid* en *Competentie*. "Wanneer deze behoeften vervuld zijn, zijn medewerkers kwalitatief goed gemotiveerd, voelen ze zich goed in hun vel en presteren ze beter." (Van den Broeck, 2016, p. 67)

De behoefte aan *autonomie* verwijst naar de wens die mensen koesteren om zich psychologisch vrij te voelen bij het uitvoeren van hun taken. Hierbij staan de mogelijkheden om zelf keuzes te maken en zelfstandig te handelen centraal. Ook

wanneer taken opgelegd worden, is het mogelijk een gevoel van autonomie te geven. In dit geval is het weliswaar belangrijk te verantwoorden waarom de taken belangrijk zijn zodat mensen de toegevoegde waarde van de opgelegde taken inzien (Van den Broeck, 2016, p. 67).

Op vlak van autonomie is het eveneens belangrijk dat mensen verantwoordelijkheid krijgen en aangemoedigd worden om initiatief te nemen. Ook het hebben van vooropgestelde resultaten en ruimte om deze op eigen wijze te behalen, verhogen het autonomiegevoel. Beschikken over actuele informatie en duidelijke communicatie werken evenzeer deze factor in de hand (van Droogenbroeck, 2012, p.8).

In deze theorie duidt *betrokkenheid* op het onderhouden van positieve relaties met anderen in een omgeving, die gekenmerkt wordt door een aangename sfeer en een wederzijds gevoel van acceptatie, erkenning en waardering. Hierbij is het belangrijk dat ieder, in een sfeer van 'samen werken en samen leren', zijn mening kan uiten en gehoord wordt

De behoefte aan *competentie* betreft het feit dat medewerkers dingen doen waar ze goed in zijn, hun talenten gebruiken en verder ontwikkelen aan de hand van bijkomende vormingen. Het takenpakket moet bijgevolg voldoende uitdagend zijn en leerkansen bieden.

Tot slot benoem ik de behoeften die worden aangereikt door de systeembenadering.

5.1.4 Systeembenadering (Bateson)

Tijdens de colleges 'Methodisch Handelen' van de BSV-opleiding kwamen de vijf basisvoorwaarden van Batesons systeembenadering (1950) aan bod die de "basisgarantie vormen voor herstel, behoud en realisatie van menselijk welzijn" (De Maertelaere, 2016, pp. 1-3). Deze fundamentele voorwaarden moeten in acht genomen worden bij alle vormen van hulpverlening en begeleiding.

In deze benadering gaat het erom dat mensen het gevoel moeten hebben *ergens bij te horen, begrepen en erkend* worden en kunnen ervaren dat hun *inzet gewaardeerd* wordt. Ook het gevoel hebben *van greep te hebben op het leven en een toekomst te hebben*, zijn essentiële behoeften binnen de systeembenadering.

Tot dusver besprak ik vier theorieën die beschrijven welke menselijke behoeften vervuld moeten worden om zich goed te voelen en goed te kunnen functioneren. Alvorens ik de verschillende behoeften die in deze theorieën aan bod komen synthetiseer, bestudeer ik de bevindingen van onderzoeken naar de vereisten waaraan een vrijwilligerswerking moet voldoen om een goede werkomgeving te scheppen.

5.2. Wetenschappelijke theorie over de vereisten van vrijwilligerswerk

Aan welke voorwaarden moet vrijwilligerswerk beantwoorden om een omgeving te bieden waarin vrijwilligers zich goed in hun vel voelen en goed kunnen functioneren? Katherine Gaskin van het *Institute for Volunteering Research* (1998) voerde hierover onderzoek en kwam tot het FLEXIVOL-model, dat de krachtlijnen voor een degelijke werking samenvat.

5.2.1 FLEXIVOL (Gaskin)

Het FLEXIVOL-acroniem staat voor *Flexibility, Legitimacy, Easy of Access, Xperiment, Incentives, Variation, Organisation & Laughs* (Hustinx, & Lammertyn, 2001, pp. 25-26).

Flexibiliteit doelt op de vraag van vrijwilligers naar keuzevrijheid bij de inrichting van hun engagement. Een flexibele organisatie biedt een takenpakket op maat van de vrijwilliger en vertrekt hierbij van ieders voorkeur en praktische mogelijkheden.

Legitimiteit verwijst naar het imago dat de organisatie uitdraagt en de inspanningen die zij levert om zich te profileren, zodat vrijwilligers trots kunnen zijn om deel uit te maken van de werking.

Ook de *toegankelijkheid* is een aspect waaraan vrijwilligers belang hechten. Hierbij gaat het over de aanwezigheid van een aanspreekpunt, dat instaat voor de communicatie en persoonlijke contacten onderhoudt met de vrijwilligers.

Experimenteren staat voor de mogelijkheden die een organisatie aanbiedt om nieuwe ideeën in te brengen en dingen uit te proberen. De ruimte om te innoveren, creatief te zijn en fouten te maken is essentieel in een degelijke vrijwilligerswerking.

Eveneens is het belangrijk dat een organisatie *stimulansen* inbouwt, dit zijn blijken van interesse, waardering en erkenning. Zo is het belangrijk dat vrijwilligers feedback krijgen over hun inzet en zicht hebben op de resultaten van hun werkzaamheden.

Uit de studie blijkt dat ook *variatie* belangrijk is. Vrijwilligers willen een gevarieerd takenpakket en regelmatig nieuwe mogelijkheden krijgen.

Vrijwilligers hebben ook behoefte aan een *vlotte organisatie*, waarin efficiënt maar informeel kan gewerkt worden. Ze hebben een afkeer van bureaucratische settings, betutteling en controle.

Tot slot moet het werk ook *leuk* en ontspannend zijn. Een aangename sfeer, sociale contacten en een omgeving waar gelachen en plezier gemaakt wordt, vormen belangrijke drijfveren voor vrijwilligers.

Deze acht componenten geven reeds een goed beeld van de vereisten waaraan vrijwilligerswerk moet voldoen. Toch wil ik hierop nog een aanvulling maken. Vrijwilligerswerk omvat immers ook de component 'werk' en ik acht het zinvol om de vier dimensies van kwaliteitsvolle arbeid van Snick toe te passen op vrijwilligerswerk.

5.2.2 Vier dimensies van arbeid (Snick)

Net zoals bij betaald werk moet ook vrijwilligerswerk kwaliteitsgaranties voor arbeid bieden. De kwaliteitspijlers van arbeid worden uitgezet door Anne Snick (2002), zij beschrijft in dit kader vier dimensies: voorwaarden, omstandigheden, inhoud en verhoudingen (Zwaenepoel, z.d., p. 61).

In het licht van vrijwilligerswerk, verwijzen *arbeidsvoorwaarden* naar een degelijke onkostenvergoeding, verzekering en werkorganisatie. *Arbeidsomstandigheden* duiden op een aantal omgevingsfactoren zoals veiligheid, een gezond milieu en taken die niet te zwaar of stresserend zijn.

Arbeidsinhoud refereert naar het takenpakket dat vrijwilligers opnemen, de mate waarin dit is aangepast aan hun interesses en talenten, en kansen biedt op persoonlijke ontwikkeling. *Arbeidsverhoudingen* betreffen de sociale omgangsvormen op de werkvloer en mate van inspraak die vrijwilligers in de organisatie hebben.

Wanneer deze vier dimensies goed worden ingevuld, kunnen mensen zich optimaal ontwikkelen en een kwaliteitsvolle bijdrage leveren aan de organisatie, aldus Snick.

De denkkaders van Maslow, Schutz, Deci & Ryan, Bateson, Gaskin en Snick vullen elkaar aan maar overkoepelen elkaar ook op een aantal vlakken. In het volgende schema breng ik alle behoeften en vereisten samen onder drie hoekstenen: 'Autonomie & vrijheid', 'Competentie & persoonlijke ontwikkeling' en 'Erkenning'.

5.3. Synthese van de theorieën

BEHOEFTE EN VEREISTEN OP VLAK VAN WELZIJN EN VRIJWILLIGERSWERK		
Hoeksteen	Denkkader	Te bevragen elementen bij EDV's
Autonomie & vrijheid	• Maslow • Schutz • Deci & Ryan • Bateson • Gaskin • Snick	• Persoonlijke doelstellingen en motivatie • Ervaren van vrijheid/flexibiliteit bij engagement • Ervaren van inspraak in de werking/ruimte om zelfstandig te werken/ruimte om initiatieven te nemen. • Ervaren van HA als goede werkomgeving/beschikbaarheid informatie/communicatie • Grootste uitdaging • Suggesties
Competentie & persoonlijke ontwikkeling	• Bateson • Maslow • Deci & Ryan • Bateson • Gaskin • Snick	• Indruk over inhoud & omvang takenpakket • Persoonlijke ontwikkelingswensen/toekomstvisie • Behoeftte aan vorming • Suggesties
Erkenning	• Schutz • Deci & Ryan • Bateson • Gaskin • Snick	• Ervaren van gevoel van inclusie en affectie • Ervaren van erkenning op vlak van inzet (materieel/immaterieel) • Contact met beroepskrachten • Suggesties

Dit schema vormt de basis van de vragenlijst die ik tijdens de interviews hanteer (bijlage2).

In het volgende hoofdstuk beschrijf ik de resultaten van mijn gesprekken met acht EDV's die op het ogenblik van dit schrijven meewerken in de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde.

6. Praktijkonderzoek over de begeleiding van de EDV's

Inleiding

Zoals ik in de inleiding van dit eindwerk schreef vormt begeleiding een van de vier pijlers die organisaties moeten uitbouwen, willen zij ervaringsdeskundige medewerkers op volwaardige wijze omkaderen. Ik verduidelijkte hierin eveneens dat de omkadering bij de HerstelAcademie een win-win-win situatie wil bewerkstelligen: voor de EDV's, de HerstelAcademie als organisatie en de studenten van de academie.

Zoals alle omkaderingspijlers richt de begeleiding zich dus op het welbevinden van de EDV's, hun engagement moet de verdere uitbouw van hun herstelproces ten goede komen. Anderzijds moet de omkadering er ook voor zorgen dat de EDV's een degelijke bijdrage leveren aan de werking van de HerstelAcademie, op deze wijze ondersteunen zij eveneens het herstelproces van de studenten van de academie.

In dit hoofdstuk onderzoek ik hoe de EDV's denken over de begeleiding die zij bij de HerstelAcademie krijgen en ga ik na of deze kan geoptimaliseerd worden. Met het oog op de doelstelling van de omkadering, staan hierbij twee kernvragen centraal:

- 1) Wat heb je bij jouw vrijwilligerswerk nodig om je goed in je vel te voelen (zodat jouw inzet jouw persoonlijk herstelproces ten goede komt)?*
- 2) Wat heb je bij jouw vrijwilligerswerk nodig om goed te functioneren (zodat je in staat bent om het herstelproces van anderen en de algehele werking van de HerstelAcademie te ondersteunen)?*

Om hierachter te komen, bevroag ik de drie hoekstenen die ik in het schema aan het slot van hoofdstuk vijf inventariseerde: 'Autonomie en vrijheid', 'Competentie en persoonlijke ontwikkeling' en 'Erkenning'. De vragenlijst is ingesloten als bijlage 2 van dit eindwerk.

Ik bevroag de acht EDV's die op het ogenblik van dit schrijven een actieve rol opnemen in de werking van de HerstelAcademie. Ik ben mij ervan bewust dat dit een beperkte onderzoekspopulatie is en besef eveneens dat de uitspraken van mijn respondenten slechts een momentopname zijn.

Bij wijze van start verschaf ik enig inzicht in het profiel en de motivatie van mijn gesprekspartners.

6.1. Profiel en motivatie van de EDV's

De leeftijd van de EDV's schommelt tussen de veertig en zestig jaar. Een onder hen heeft zijn engagement recentelijk opgestart, anderen zetten zich reeds langer dan een jaar in, twee onder hen werken er al sinds de oprichting van de academie.

Zes EDV's leven van een invaliditeitsuitkering, een heeft een leefloon en een andere EDV werkt deeltijds als coördinator in de ggz-sector. Al mijn gesprekspartners engageren zich op vrijwillige basis, niemand onder hen levert zijn of haar bijdrage in de context van opgelegde activering of trajectbegeleiding.

De beweegredenen om hun vrijwilligerswerk op te nemen zijn voor alle EDV's zeer gelijklopend, hun engagement is ingegeven door een mix van egoïstische, altruïstische en idealistische motieven (Breda & Goyvaerts, 1996 geciteerd door Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk, 2011, p. 39). Ik illustreer dit aan de hand van enkele uitspraken die ik tijdens de interviews registreerde.

Egoïstische motieven zijn bijvoorbeeld het verwerven van structuur en zelfvertrouwen, het streven naar verbondenheid en de drang naar zingeving:

- “Op dagen dat ik cursus geef, vertrek ik voordat mijn onderburen naar hun werk gaan. Ik vraag mij vaak af of die mij een luierik vinden. Dat geeft het gevoel van even een normaal leven te hebben. Zelfs als ik in de file sta, dat geeft een gevoel van verbondenheid met al die mensen die gaan werken.”
- “Ik kan niet anders, ik moet bezig zijn. Als ik tussen mijn vier muren zou zitten, dan word ik zot. Ik moet mij kunnen inzetten voor iets waar ik in geloof.”
- “Voor ik aan de HerstelAcademie startte als vrijwilliger, was mijn toekomstperspectief op professioneel vlak één groot vraagteken. Nu heb ik het gevoel dat ik in gang ben geschoten, ik doe vrijwilligerswerk en dat vraagteken is iets minder groot geworden. Mijn werk geeft mij vertrouwen, zelfvertrouwen dat ik kan werken.”

Altruïstische motieven verwijzen naar iets te willen doen voor de samenleving en anderen:

- “Ik heb altijd genoten van de maatschappij, als loontrekkende, als bediende. Nu ik niet meer werk, kan ik mijn deel bijdragen en mijn schouders steken onder de maatschappij om mensen hulp te bieden die het nodig hebben. Ik wil iets terugdoen. Ik ben een gelukkig mens als ik iemand kan helpen, kan doen lachen.”
- “Het plezier zit erin als ik cursussen mag geven, mensen helpen, daar voel ik mij goed bij, als ik zie dat ik ze kan helpen ... daar zit het plezier in.”
- “Mij geeft het een enorme kracht om te zien dat mensen na de cursus een millimeter meer hoop hebben. Kleine dingen. Als ik zie dat ik ze geholpen heb.”

Sommige EDV's gaan eveneens hun engagement aan om hun idealen na te streven:

- “Ik heb bijna getraumatiseerd uit de psychiatrie gekomen ... daar gaat niks vooruit. Ofwel trek je je dat niet aan, ofwel probeer je het beter te doen. Tijdens mijn opname heb ik gemist dat je samen met je hulpverlener een weg uitstippelt. Pas na vier weken is er iemand bij mij gekomen om mij te vragen wat hij voor mij kon doen? En dat doen we bij de HerstelAcademie continu: vragen waar we iemand kunnen mee helpen en dan tips geven, suggesties geven. De HerstelAcademie werkt, ik geloof echt in dat concept! Het feit dat je van rol verandert, van cliënt naar student ... en ik van patiënt naar leraar ... dat doet iets met een mens. Ik wil dat doorgeven!”
- “Ik wil gewoon die hele sector (geestelijke gezondheid) veranderen ... daar wil ik mijn schouders onder zetten.”

In de volgende paragraaf geef ik hun ervaringen weer op vlak van 'autonomie en vrijheid'.

6.2. Autonomie en vrijheid

In dit luik komen aspecten aan bod die betrekking hebben op autonomie en vrijheid, dit zijn flexibiliteit, inspraak, ruimte om zelfstandig te werken en initiatieven te nemen. Ook bevraag ik of de EDV's de HerstelAcademie een goede werkomgeving vinden en of zij suggesties hebben om deze te verbeteren.

6.2.1 Flexibiliteit en vrijheid

Op mijn vraag in welke mate zij vrijheid en flexibiliteit ervaren bij de uitvoering van hun taken, zijn de EDV's unaniem positief. Niemand onder hen voelt zich onder druk gezet om taken op te nemen waarin hij of zij geen zin heeft. Dit is overigens een belangrijke factor voor hen, de volgende citaten illustreren dit:

- “Die flexibiliteit is zo belangrijk. Je werkt met mensen met een psychische kwetsbaarheid, het kan altijd gebeuren dat mensen zich minder goed voelen en niet kunnen komen. Op een gewoon werk moet je presteren, altijd maar meer. Hier is dat niet zo, er wordt rekening gehouden met die kwetsbaarheden. Er is mij ooit gezegd dat als ik een cursus moet geven en dat zou niet gaan, dat ze dan wel voor een reservekracht zorgen. Als het niet gaat, dan gaat het niet. Dat geeft mij een gerust gevoel.”
- “Moest ik mijn eigen ding niet kunnen doen, dan zou ik dit niet blijven doen. Dan zou het zijn zoals vroeger. Dan zou ik opnieuw instorten.”
- “Je voelt je hier niet onder druk staan. Ik vind dat ze hier daar heel respectvol mee omgaan, dat ze het belangrijker vinden dat mensen voor zichzelf zorgen en hun grenzen respecteren dan dat ze onder druk gezet worden.”

6.2.2 Inspraak/ ruimte om initiatieven te nemen/ ruimte om zelfstandig te werken

Op vlak van inspraak in de werking, initiatiefruimte en de mogelijkheid om zelfstandig te werken zijn de meningen verdeeld. Drie personen zijn hierover heel tevreden. Vijf EDV's hebben echter behoefte aan meer inspraak en ruimte, zij vinden eveneens dat er onvoldoende rekening wordt gehouden met hun inbreng en ideeën. Ik citeer enkele van hun commentaren:

- “Ze zouden wel wat meer rekening mogen houden met mijn suggesties. Er ontbreekt een stuk commercieel, een stuk professioneel. Ik stel dingen voor maar daar komt dan niks van. Ik weet waar ik over praat, hé.”
- “Ik vrees dat de academie van Antwerpen ons gaat voorbijsteken. Ik heb dat eens opgeworpen op een vergadering en kreeg dan te horen dat die meer geld en mankracht hebben, maar het is niet omdat je ... allez, dat je het daarom beter doet. Wij kunnen het beter doen. Wij hebben echt wel ideeën. Maar dan moeten ze naar ons luisteren.”
- “Soms breng ik suggesties aan. Nu ja, ik ben maar een vrijwilliger. Als zij mijn idee niet willen volgen ... het is goed maar het kan stukken beter.”

- ☞ *Ze zijn altijd bezig altijd over co-creatie, maar als het erop neer komt ... als het over zware beslissingen gaat, om subsidies te krijgen of zo, dan vragen ze geen ervaringsdeskundige mee, dan gaat de directie.* ☞☞
- ☞ *Ze moeten de lijnen uitzetten maar zich minder moeien met hoe we het doen. Wij kunnen dat echt wel zelf.* ☞☞

6.2.3 Werkomgeving, beschikbaarheid van informatie en communicatie

Drie EDV's zijn tevreden tot heel tevreden over hun werkomgeving. Vijf EDV's vinden daarentegen dat er meer structuur zou moeten komen in de werking, ik geef enkele van hun opmerkingen weer:

- ☞ *Het chaosgedeelte is gigantisch. Ik heb het daar moeilijk mee. Mensen met een psychische kwetsbaarheid hebben zekerheid nodig. Hoe meer ik met de mensen hier werk, hoe meer ik dat besef: mensen met een psychische kwetsbaarheid vragen structuur. Maar hoe kan je mensen structuur geven, als het hier chaos is.* ☞☞
- ☞ *Ik kom heel goed overeen met de beroepskrachten. Te goed zelfs. Daardoor laat ik sommige dingen op hun beloop, ik kan mij niet hard opstellen. Terwijl ik dat eigenlijk zou moeten doen. Ik zou op tafel moeten kloppen en roepen dat er meer structuur moet komen. Maar als vrijwilliger is dat niet mijn bevoegdheid.* ☞☞
- ☞ *Het is soms heel chaotisch werken, ik kan daar niet tegen. Ik ben zo eens heel boos geworden. Afspraken worden afgezegd, dingen worden veranderd. Ik heb standvastigheid nodig. Er ontbreekt een figuur die structuur aanbrengt. Ja waarschijnlijk hebben ze (de beroepskrachten) geen tijd, ze moeten zo veel doen.* ☞☞

Het gebrek aan structuur doet zich ook voor op vergaderingen, vijf EDV's hebben het moeilijk met de wijze waarop deze verlopen:

- ☞ *Vergaderingen verlopen niet efficiënt. Misschien is dat eigen aan werken met vrijwilligers die niet allemaal dezelfde cultuur hebben. Er wordt voortdurend onderbroken, afgeweken van agendapunten, er wordt niet geluisterd naar elkaar.* ☞☞
- ☞ *De Waaw-code is zo belangrijk, maar op vergaderingen wordt die niet gerespecteerd. Daar kunnen ze nog aan werken.* ☞☞
- ☞ *Die vergaderingen ... op de duur weet ik echt niet meer waarover ze bezig zijn. Ik vind mijn weg daar niet. Dus blijf ik weg, wat zit ik daar te doen?* ☞☞
- ☞ *Op een vergadering werd ik op een botte manier afgeblokt. Ze vonden het niet relevant wat ik zei, tot daaraantoe maar de manier waarop ... neen, iemand zo de mond snoeren ... neen.* ☞☞
- ☞ *Dat zal misschien wel voor een groot stuk aan mij liggen dat ik soms niet goed weet waar men zit of waar men bezig is. Dat is een gevoel dat ik heb, dat er dingen beslist of geregeld worden, wat dan ook, die ook wel betrekking hebben op wat ik doe ... en dat ik dat dan achteraf te weten kom.* ☞☞

Vijf EDV's vinden dat er voldoende gecommuniceerd wordt, drie EDV's hebben behoefte aan meer doorstroming van informatie. Een van hen zegt:

- ☞ *Als je dan ziet, ik heb vorige week een nieuwsbrief gekregen, een nieuwsbrief met twee regeltjes en met twee links erin ... dat is toch niet genoeg. Er zou minstens maandelijks een nieuwsbrief moeten zijn met alle informatie, in het lang en het breed uitleggen en de mensen hier enthousiast maken.* ☞☞

6.2.4 Grootste uitdaging

Vier EDV's beschouwen het gebrek aan structuur dat ik in de vorige paragraaf weergaf als de grootste uitdaging waar de HerstelAcademie mee te maken heeft. Vier EDV's situeren deze ook in het gegeven dat de academie regelmatig cursussen moet afgelasten omdat er geen of te weinig deelnemers zijn.

- ☞ *Ik zou het heel plezant vinden moest de HerstelAcademie echt kunnen groeien en bloeien, dat dat niet zo blijven zoeken is naar mensen, dat er een toestroom van publiek is dat graag de cursussen bij de academie wil volgen. Eigenlijk hebben we niet genoeg doelpubliek. En dan zitten ze te discussiëren of dat betalend moet zijn of niet, je vindt gewoon de mensen niet die gratis willen komen.* ☞☞
- ☞ *Ik heb een cursus uitgewerkt, die kan ik zo uit mijn kast halen en geven. Maar nu wordt die niet gepland, ofwel is er te weinig volk. Ik had daar zo naar uitgekeken, ik vraag mij af of die ooit gaat doorgaan.* ☞☞
- ☞ *Er mag meer volk zijn van deelnemers. Naar naambekendheid en publiciteit heeft de HerstelAcademie wel nog een beetje werk. Er is vraag naar en niet iedereen weet dat we bestaan.* ☞☞
- ☞ *Dan worden er weer cursussen afgeschaft, dan voel ik mij opzijgezet. Ik ben in mijn leven al zoveel achteruitgeduwd geweest, en dan zoiets weer, ik vind dat erg.* ☞☞

6.2.5 Suggesties

Vijf EDV's geven aan dat ze wat vaker zouden willen samenkomen om te brainstormen over de werking:

- ☞ *Het zou goed zijn als we twee of drie keer op een jaar zouden kunnen samenkomen met alle vrijwilligers van de HerstelAcademie. Wat meer contactmomenten, waar iedereen zijn zegje kan doen. Dat komt iedereen ten goede.* ☞☞
- ☞ *Het zou goed zijn om vier keer per jaar samen te komen met alle vrijwilligers. Buiten de vergaderingen, bedoel ik. Om samen te brainstormen. Dat zou goed zijn.* ☞☞
- ☞ *Ik heb echt wel ideeën ... maar ik kan ze niet kwijt. Misschien als we elkaar wat dikwijler zouden zien, dan zou dat misschien beter gaan.* ☞☞

Tot dusver over het luik 'Autonomie en vrijheid'. In het volgende onderdeel geef ik weer wat mijn gesprekpartners vertellen over hun takenpakket en welke wensen zij koesteren op vlak van ontwikkeling, vorming en toekomst.

6.3. Competentie en persoonlijke ontwikkeling

6.3.1 Inhoud en omvang takenpakket

De meningen over de tevredenheid met het takenpakket zijn verdeeld, zowel op vlak van omvang als inhoud. Drie EDV's zijn supertevreden met hun takenpakket, een is tevreden en vier EDV's zouden het liever anders zien. Ik citeer enkele uitspraken die de verschillende standpunten weergeven:

- “Mijn taken sluiten absoluut aan op mijn persoonlijke interesses en mijn vaardigheden. Het is ook goed qua omvang. Er wordt echt gekeken naar je persoonlijke kracht. Bijvoorbeeld, ik toon een foto van een knutselwerkje (aan een beroepskracht) en die zegt dan: Waaw, heb je zin om een creatief atelier te geven? Je wordt hier benaderd vanuit uit je kracht, niet vanuit je kwetsbaarheden, vind ik.”
- “Nee, mijn takenpakket sluit niet aan op mijn interesses. Ik zou liever wat meer creatieve dingen doen. En het zou best wel wat meer mogen zijn, het zou mij meer voldoening geven als ik elke dag iets zou kunnen doen. Nu is het te licht.”
- “Ik heb echt wel veel op mijn boterham. Te veel soms.”
- “Ik ben niet genoeg bezig met wat ik graag zou doen. Ik zou meer een trekkersrol willen hebben om de academie bekender te maken.”
- “Ik wil echt meer creatieve dingen doen, maar daar is geen vraag naar bij ons.”

6.3.2 Persoonlijke ontwikkelingswensen en toekomstvisie

Alle EDV's geven aan dat zij hun engagement bij de HerstelAcademie willen verderzetten. Wel is het zo dat drie onder hen aangeven dat een betaalde job een optimale ontwikkeling zou zijn.

- “Een deeltijdse job bij de HerstelAcademie, dat zou zalig zijn. Dat heb ik van in het begin gezegd. Binnen een veilige organisatie zo. Ik ga dan ook moeten presteren maar dat zou ideaal zijn voor mij.”
- “Op lange termijn zou ik graag terug werk hebben, maar het is heel moeilijk voor mij om iets te vinden. Dat moet daarom niet bij de HerstelAcademie zijn maar toch ergens waar ik iets goed kan doen voor de mensen.”
- “Het is niet mijn bedoeling om daar heel mijn leven vrijwilligerswerk te doen en van mijn uitkering te blijven leven. Als je betaald wordt, dat is toch iets anders dan vrijwilliger zijn, dat zou mij een heel ander gevoel geven, om terug in de maatschappij te zijn, tja, het is algemeen bekend dat als je op de ziekenkas staat, dan word je aanzien als een profiteur.”

Twee van de EDV's die meedraaien als lesgever uiten de behoefte aan vorming, met name op vlak van spreken voor groepen. Twee anderen willen zich op dit terrein eveneens verder bekwamen, maar achten bijkomende vorming niet nodig.

- “Vormingen zouden wat vaker mogen gebeuren. Spreken voor groepen, bijvoorbeeld. Ik trek mijn plan maar het is niet evident.”
- “Ik vind het een hele uitdaging om voor een groep te staan en les te geven. In een vergadering lukt dat wel om mijn ding te zeggen maar voor een groep staan ... daar voel ik mij onwennig. Daar wil ik echt op doorgroeien, die koudwatervrees overwinnen ... Ik heb geen behoefte om daar cursussen voor te volgen, het belangrijkste nu is dat ik het doe, dat ik voor een groep ga staan.”

6.3.3 Suggesties

In verband met het ontwikkelen van vaardigheden om les te geven aan groepen, komt een van de EDV's met de volgende suggestie:

- “Mensen moet direct na hun 'train de trainer' zelf een cursus geven, ze worden er echt ingesmeten. Misschien zou het beter zijn dat ze wat meer 'op het gemak' doen. Stage of zo. Dat ze eerste een stage lopen, dus met een professionele en een ervaren ervaringsdeskundige erbij. Je mag dat niet onderschatten, zo voor een groep staan.”

6.4. Erkenning

6.4.1 Gevoel van erbij te horen en sympathiek bevonden te worden

Op een na, hebben alle EDV's het gevoel van welkom te zijn bij de HerstelAcademie en voelen zij zich graag gezien, zowel door de collega-vrijwilligers als door de beroepskrachten.

- “Ik krijg regelmatig een mailtje, dan vragen ze hoe het met mij gaat. Dat doet plezier.”
- “Iedereen is precies altijd heel bij om mij te zien, dat is tof.”
- “De laatste tijd heb ik minder dat gevoel, ik weet niet, dat gevoel van erbij te horen. Dat kan aan mij liggen. Laat ons zeggen dat ik vroeger een warmer gevoel had, maar dat kan aan mij liggen, hé.”

Zes EDV's uiten de behoefte om wat meer contact te hebben met de collega vrijwilligers:

- “Ze hebben mij wel graag maar ik zie hun niet vaak. Het zou wel wat meer mogen zijn, voor de verbondenheid.”
- “Meer tijd hebben met elkaar, dat zou goed zijn. Niet wachten tot er een feestje is of zo, ik hou niet van feestjes. Zeker niet op restaurant gaan. We kunnen gewoon in de lokalen van het Atelier afspreken, gewoon een traiteur inschakelen is prima. Als we maar samen zijn.”

Een van de EDV's merkt ook op dat hij op beleidsvergaderingen buiten het kader van de HerstelAcademie niet voor vol wordt aanzien. Ook al speelt dit zich niet af binnen de context van de HerstelAcademie, toch vind ik het belangrijk dit te vermelden:

- ☞ *Sommige professionelen (buiten de HerstelAcademie)) waar ik mee te maken krijg hebben nogal zoiets van, hoe zal ik het noemen, paternalistisch gedrag naar ons toe. Niet alleen naar mij maar naar alle collega's met ervaringsdeskundigheid en daar heb ik het wel lastig mee. Als je op vergaderingen bent, soms heb je echt de indruk, hun taalgebruik en zo, alsof ze echt tegen een klein kind bezig zijn, of tegen een patiënt of zo, en daar krijg ik het van. ☞☞*

6.4.2 Erkenning van inzet

Op vlak van erkenning van hun inzet, zijn vijf EDV's zeer tevreden. Zij putten veel voldoening uit de evaluatieformulieren die studenten invullen na een cursus, ook schouderklopjes en dankwoorden van de beroepskrachten blijken zeer deugddoend.

- ☞ *Ik heb al de mooiste complimenten gekregen van de studenten, dat ik goed zaken kan destilleren uit wat mensen zeggen en daar goed kan op inpikken. Dat zijn mooie complimenten die naar mijn hart gaan. ... Ik heb ook eens gehoord dat ik hoop geef aan andere mensen, dat ik mensen inspireer, als dat geen erkenning is, dan weet ik het niet. ☞☞*
- ☞ *Na de cursus ben ik iets gaan drinken, mijn medebegeleider (beroepskracht) zei dat ik inspirerend was, voor hem en voor de cursisten. Dat deed plezier. ☞☞*
- ☞ *Ik ben heel snel content. Een schouderklopje krijgen is belangrijk voor mij. En ik krijg er regelmatig. ☞☞*
- ☞ *Ik voel mij 100% erkend. Niet dat ze zeggen van waaw, jij hebt dat goed gedaan. Maar ik krijg wat ik gevraagd heb. Als ik zeg: ik heb dat nodig om mijn werk te doen en ik krijg dat, dat is voor mij hetzelfde als zeggen dat ik mijn werk goed doe. ☞☞*

Drie EDV's hebben echter behoefte aan meer erkenning van hun inzet:

- ☞ *Misschien voldoe ik niet aan de verwachtingen, ik heb er geen idee van. Iets meer communicatie, dat zou goed zijn. Als ik iets gemaakt heb, dat ze dan zeggen wat ze ervan vinden. ☞☞*
- ☞ *Aan de ene kant denk ik wel dat mijn inzet erkend wordt, aan de andere kant vind ik toch wel dat daar een paar problemen zijn. Er zijn een aantal zaken die mij echt wel gekwetst hebben. ☞☞*

6.4.3 Contact met beroepskrachten

Zes van de acht EDV's uiten de wens aan meer contact met de beroepskrachten.

- ☞ *Het zou voor mij wel geholpen hebben als ik af en toe de frustraties waar ik tegen aanliep had kunnen bespreken met de beroepskracht. Maar die zijn zo druk ... en die staan ook onder druk. Ik had een gesprek ingepland maar dat werd altijd uitgesteld, ik heb dat dan maar zo gelaten. ☞☞*
- ☞ *Ze (de beroepskrachten) zouden wel wat korter bij de vrijwilligers mogen staan. Maar ik begrijp wel dat ze het zo al druk genoeg hebben. Ze hebben hun aantal*

uren om voor de HerstelAcademie bezig te zijn, dat zou wel wat meer mogen zijn. Ik vind dat die ook veel buiten hun uren doen. ☺☺

☺☺ Soms heb ik het gevoel dat wij supermannen moeten zijn omdat we ervaringsdeskundigen zijn. Terwijl er hier veel zijn die hervallen, of geen goesting hebben, of schrik hebben ... dat is normaal. Dan is het aan de professionele kant om ervoor te zorgen dat die mensen er terug bij geraken. We zijn hier niet allemaal even sterk, dat zouden ze (de beroepskrachten) moeten weten. Die mannen moeten meer begeleid worden. ☺☺

☺☺ Voor mij is het het belangrijkste dat je iemand kan aanspreken als je je aan iets stoort of als je ergens tegen aan loopt. Dat moet dan wel een beroepskracht zijn, anders heb je het gevoel dat je aan het roddelen bent. ☺☺

☺☺ Ik zie ze (de beroepskrachten) weinig. Als ik ze dan zie, dan vuur ik al mijn vragen op hen af. Maar de anderen hebben ook veel vragen. ☺☺

☺☺ Ik zou toch graag wat meer persoonlijke gesprekken hebben met hen (beroepskrachten). Over mijn eigen goed gevoel en ook over de werking. ☺☺

6.4.4 Onkostenvergoeding

Op vlak van onkostenvergoedingen en de noodzaak ervan, zijn de meningen verdeeld. Een EVD neemt er afstand van, de anderen hebben ze in meer of mindere mate nodig.

☺☺ Ik heb dat geld nodig. Anders kom ik er niet. Het zou echt wel wat meer mogen zijn ook. Die begrenzing, ik snap dat niet. ☺☺

☺☺ Ik vind dat je als vrijwilliger al blij mag zijn dat je iets krijgt, je doet het vrijwillig, het is geen job. Ik heb al ander vrijwilligerswerk gedaan en daar kreeg ik juist niets. ☺☺

☺☺ Je steekt er tijd in, maar je steekt er ook wat geld in. Je rijdt naar hier, je koopt hier iets om te eten 's middags, je print dingen uit, je gebruikt je gsm ... er zitten altijd wel wat kosten aan. Die forfaitaire vergoeding compenseert een stuk van die kosten. Niet dat ik er wil aan verdienen, maar ik wil er geen geld aan inschieten. ☺☺

☺☺ Ik geef mijn uren zelfs niet aan. Ik heb dat geld niet nodig. Voor mij is dat niet nodig maar ik ken er veel die daarmee zouden geholpen zijn als ze iets meer zouden kunnen verdienen. ☺☺

6.4.5 Suggesties

Om de contacten met de beroepskrachten te faciliteren en de samenhang te vergroten, opperen twee EDV's de volgende ideeën:

☺☺ Het zou goed zijn als de beroepskracht op een vast moment zou bereikbaar zijn. Een inloopmoment of een belmoment, dat je niet moet zitten wachten tot er ergens iets wordt ingepland. ☺☺

☺☺ Het zou goed zijn als we er samen een dagje zouden op uittrekken, voor teambuilding of zo. Om te zien hoe sterk het team is en het sterker te maken. ☺☺

6.5. Besluit

Uit wat vooraf gaat blijkt dat de begeleiding van de EDV's kan geoptimaliseerd worden. Zelfs indien bepaalde uitspraken slechts momentopnames zijn, is het belangrijk alle uitspraken ernstig te nemen. Ik vat samen welke de belangrijkste aandachtspunten zijn.

Autonomie en vrijheid

Uit de gesprekken blijkt dat de HerstelAcademie een bredere ruimte voor inspraak kan bieden. Het is belangrijk dat alle EDV's hun stem kunnen laten horen, te meer omdat zij zich zeer betrokken voelen en een constructieve bijdrage willen leveren aan de uitbouw van de werking in al haar facetten.

Ook het bieden van structuur is een belangrijk werkpunt, zowel op organisatorisch vlak als tijdens de werkvergaderingen. Communicatie en informatiedoorstroming zijn eveneens zaken die vatbaar zijn voor optimalisatie.

Verder kan de HerstelAcademie inzetten op een grotere naamsbekendheid, zodat meer mensen hun weg vinden naar het cursusaanbod en geplande cursussen niet langer worden afgelast wegens een gebrek aan studenten.

Competentie en persoonlijke ontwikkeling

Het is aangewezen dat de HerstelAcademie de individuele takenpakketten nauwer laat aansluiten op de interesses, vaardigheden en draagkracht van de EDV's. Ook het bieden van doorgroeimogelijkheden naar andere taken kan een mogelijke piste zijn, op basis waarvan de EDV's zich kunnen ontwikkelen en groeien.

Een bijkomend aandachtspunt is dat een aantal EDV's wil evolueren naar betaalde inzet, zij voelen de behoefte om hun statuut van vrijwilliger om te ruilen naar een positie als werknemer.

Erkenning

Het is raadzaam dat de beroepskrachten van de HerstelAcademie op structurele wijze tijd besteden aan en met de EDV's. Ook is het wenselijk om een breder kader uit te bouwen dat het samenhorigheidsgevoel bevordert.

In hoofdstuk acht bied ik een aantal suggesties aan de HerstelAcademie om deze werkpunten aan te pakken. Ik baseer mij hierbij op de inbreng van de EDV's en laat mij eveneens inspireren door de wijze waarop andere voorzieningen omgaan met ervaringsdeskundige medewerkers. Ik bezocht in dit kader vier organisaties, in het volgende hoofdstuk geef ik weer hoe zij tewerk gaan.

7. Op zoek naar inspirerende praktijken in België en Nederland

In dit hoofdstuk ga ik op bezoek bij vier organisaties die, net zoals de HerstelAcademie, werken rond psychisch herstel en hierbij ervaringsdeskundige medewerkers inzetten. Graag wil ik van hen vernemen hoe zij denken over de begeleiding van ervaringsdeskundige medewerkers.

In eigen land ga ik op aanraden van mijn stagebegeleidster in gesprek met Perron 70 en het Cliëntenbureau. Bij onze noorderburen klop ik aan bij het Enik Recovery College en ga ik te rade bij Wilma Boevink, een van de voortrekkers van de herstelbeweging in Nederland.

7.1. Perron 70

Perron 70 is een psychosociaal revalidatiecentrum te Asse, dat mensen met een psychische kwetsbaarheid op intensieve wijze ondersteunt om hun vaardigheden en mogelijkheden op vlak van werken, wonen, persoonlijke autonomie en vrije tijd te ontwikkelen en te versterken. Binnen deze setting ga ik in gesprek met Ingrid Nelis, zij werkt een dag per week als ervaringswerker in het centrum en wordt dus als werknemer betaald voor haar prestaties.

Om haar ervaringsdeskundigheid op te bouwen volgde zij een jaaropleiding bij Uilenspiegel, dit is een vereniging voor patiëntenvertegenwoordiging in de ggz, en nam zij een aantal modules op uit het vormingsaanbod van de Sociale Hogeschool (Leuven) en de HerstelAcademie. Ik ben erg benieuwd welke begeleidingspraktijken zij aanbeveelt.

Zelf krijgt Ingrid Nelis op jaarbasis zeven intervisies, die extern worden ingericht door het VLABO en zes ervaringsdeskundige personen verenigen. Onder begeleiding van een professionele lesgever van de Sociale Hogeschool, kunnen zij casussen of situaties inbrengen en hierover groepsgewijs met elkaar in dialoog treden:

“Het is echt heel belangrijk dat dat goed begeleid wordt. Je zou natuurlijk ook met een paar ervaringsdeskundigen bij elkaar kunnen komen, maar ik denk toch dat het echt nodig is dat dat door iemand deskundig geleid wordt.”

Ook geeft zij aan dat zeven intervisies per jaar wat pover is, zelf zou zij gebaat zijn met additionele individuele sessies:

“Het zou goed zijn als ik maandelijks een individuele sessie zou hebben. Een vast moment, een uurtje om het werk te overlopen met iemand buiten de organisatie.”

Daarnaast heeft Ingrid binnen Perron 70 een vertrouwenspersoon, haar ‘meter’, die tevens haar baas en coördinator van het centrum is. Wanneer ik haar vraag of zij zich volledig vrij voelt om met haar leidinggevende persoonlijke besognes te bespreken, beaamt zij dat het niet altijd eenvoudig is:

“Misschien zou het wel goed zijn als ik zou terecht kunnen bij een ervaringsdeskundige, om eerst even met die te kunnen overleggen hoe ik bepaalde zaken moet aanpakken.”

Met de coördinator vindt ook jaarlijks een functioneringsgesprek plaats, mijn gesprekspartner heeft dit net achter de terug en blik hier met tevredenheid op terug:

“Dit is heel nuttig, je kan er daarna nog over reflecteren en het geeft houvast.”

Ook informeer ik of het voor haar belangrijk is dat zij als ervaringswerker meedraait en een salaris ontvangt:

“Nu ik op de werkvloer sta, merk ik wel dat het feit van betaald worden meer een gevoel van gelijkwaardigheid geeft, je bent dan echt lid van het team. Natuurlijk, iedereen moet dat voor zichzelf uitmaken. Er zijn ook mensen die er nog niet aan toe zijn om betaald te gaan werken, het brengt toch weer nieuwe druk met zich mee en ook de angst om uit te vallen kan meespelen. Dan is een statuut als vrijwilliger beter.”

“Ik denk trouwens ook dat betaalde krachten beter ondersteund worden dan vrijwilligers, er wordt meer in geïnvesteerd. Dat zou natuurlijk niet mogen, maar het is wel zo.”

Tot slot vraag ik haar of zij nog een aandachtspunt op vlak van de begeleiding van de EDV's kan meegeven:

“Duidelijkheid. Ik denk dat het voor ervaringsdeskundigen heel belangrijk is dat het duidelijk is wat ze moeten doen. Dat ze niet in het wilde weg in een organisatie zomaar wat rondzweven. Het moet afgebakend zijn, er is structuur nodig. Ook moeten ze duidelijk weten wat ze kunnen verwachten en wat ze niet kunnen verwachten. En wat er van hen verwacht wordt. Dan houden ze het vol, anders niet.”

Dit gesprek was niet alleen bijzonder prettig, het bracht ook heel wat inspiratie voor mijn omkaderingsmodel. In de volgende paragraaf beschrijf ik wat ik opstak bij het Cliëntenbureau.

7.2. Cliëntenbureau (Gent)

Het Cliëntenbureau is een werking 'voor en door mensen met een psychische kwetsbaarheid' en is een initiatief van Het PAKT¹⁴ in samenwerking met de provincie Oost-Vlaanderen. De activiteitenpijlers zijn beeldvorming en preventie, beleidsdeelname, vormingen (onder meer de HerstelAcademie), onderzoek, coaching en tewerkstelling van ervaringsdeskundigen bij externe organisaties en mobiele teams (Van den Steen, persoonlijke communicatie, 23 februari 2017).

Binnen het Cliëntenbureau werken twee ervaringswerkers op halftijdse basis. Jochen Van den Steen, mijn gesprekspartner draait anderhalve dag per week mee als procesbegeleider. Hiernaast is er ook een collega van Poco Loco¹⁵ die op weekbasis een uur aan de werking besteedt. Naast deze betaalde krachten zijn er twintig EDV's die, in functie van hun herstelprocesfase en voorkeur, verantwoordelijkheden opnemen op de bovenvermelde domeinen. Een aantal onder hen worden door het Cliëntenbureau gedetacheerd in belendende organisaties.

Op het ogenblik van het interview heeft het Cliëntenbureau een consulting-organisatie onder de arm genomen om de werking op punt te zetten, dit werd mogelijk gemaakt door

¹⁴ Het Pakt is het zorgnetwerk van de regio Gent-Eeklo-Vlaamse Ardennen (zoals het SAHVA-netwerk in de regio Halle-Vilvoorde).

¹⁵ Poco Loco is een inloopcentrum voor mensen met een psychische kwetsbaarheid en bevindt zich op hetzelfde adres als het Cliëntenbureau.

een tweejarige 'herstelgerichte beurs' van de Koning Boudewijnstichting. Een van de werkpunten van dit traject is de omkadering van de vrijwilligers. Zo heeft het Cliëntenbureau onder meer de ambitieuze doelstelling om het werk van de vrijwilligers, voor iedereen die wil, betalend te maken en dus af te stappen van de onkostenvergoeding:

“Wij willen naar één pool van vrijwillige en betaalde ervaringsdeskundigen, die ingaan op vraag van externe organisaties. Alles wat ze doen moet betaald zijn. Als ze er zelf voor beslissen om niet betaald te worden maar te blijven werken als vrijwilliger, bijvoorbeeld omdat ze hun statuut niet willen verliezen, dan kiezen ze dat zelf. Maar wij willen af van het feit dat alles op vrijwillige basis moet gebeuren. Nu zijn we aan het kijken hoe we dat kunnen realiseren.”

Op dit ogenblik wordt er dus nog gewerkt met onkostenvergoedingen, ook al zijn er een aantal medewerkers die hiervan afzien en liever een opleiding volgen als vergoeding. Deze opleidingen kunnen deel uitmaken van het aanbod van het Cliëntenbureau, zo volgden een aantal vrijwilligers de WRAP-cursus (Wellness Recovery Action Plan), deze hersteltraining werd ontwikkeld door het Copeland Center in Philadelphia (VS). Ook het behalen van een postgraduaat aan de hogeschool behoort tot de vergoedingsmogelijkheden.

Op vlak van begeleiding komen alle betaalde en vrijwillige medewerkers elke vrijdag naar de lokalen van het Cliëntenbureau. Afhankelijk van de thema's of casussen die zij inbrengen, worden individuele intervisies of groepsessies ingericht. Steeds staan koffiekoeken, broodjes en lasagne op het menu, iets wat door iedereen bijzonder geapprecieerd wordt, zo stelt Van den Steen.

Volgens hem is de belangrijkste vorm van erkenning voor de medewerkers het feit dat zij een stem krijgen:

“In de werking zelf, in de stuurgroep, in de comités, in de directievergaderingen, overal zitten mensen met een kwetsbaarheid of ervaringsdeskundigen. En hun stem is daar belangrijk. Even belangrijk als die van de directie. Ik denk dat dat voor de mensen de belangrijkste erkenning is: ik kan hier een verschil maken, ik kan mee beslissingen nemen, ze vertrouwen mij hier. Als je dat niet hebt in je werking, dat mensen eigenaarschap hebben, ik heb hier grip op mijn eigen traject, dan werken de mensen ook niet mee. Dat moet echt in je werking ingebakken zijn. Dan pas geloven ze erin.”

Regelmatig worden er ook feestjes, barbecues en zomeruitstappen ingericht. Verder organiseert het Cliëntenbureau jaarlijks een meerdaagse trip met alle medewerkers. Zo trokken zij dit jaar naar het Enik Recovery College in Utrecht. Ook ik had een afspraak met deze organisatie, die gerund wordt door uitsluitend ervaringsdeskundige medewerkers.

7.3. Enik Recovery College (Utrecht)

Enik Recovery College, deel van de zorgorganisatie Lister¹⁶, is een centrum dat de herstelprocessen ondersteunt van mensen met psychische of verslavingsproblemen. Hierbij staat 'peersupport' centraal. 'Peers' of 'gelijken', zijn mensen "die op grond van een

¹⁶ Lister is een Regionale Instelling voor Beschermd Wonen (RIBW).

vergelijkbare achtergrond of situatie herkenning bij elkaar vinden" (Verspoor, persoonlijke communicatie, 13 maart 2017).

De organisatie biedt tal van cursussen en herstelwerkgroepen, dit zijn gesloten praatgroepen, en heeft eveneens vijftien logeerkamers voor mensen die een intensief hersteltraject volgen. Jaarlijks komen hier zeshonderd cursisten over de vloer, aldus Ton Verspoor, directeur van Enik.

Opvallend bij Enik is dat er geen ggz-hulpverleners actief zijn, de volledige werking wordt gerealiseerd door 'peerworkers', dit zijn ervaringsdeskundige professionals. Onder hen zijn er twaalf betaalde krachten, vijftig personen werken mee met vrijwilligerscontracten¹⁷. Eveneens markant is dat alle cursussen kosteloos worden ingericht. De financiering van de werking verloopt via Lister en de gemeente Utrecht.

Enik stelt alles in het werk om zich los te maken van het beeld van ggz-instelling. De organisatie wil de "maatschappij binnengaan" en profileert zich als een gemeentelijke voorziening. Om dit te bereiken biedt Enik vijftien studentenkamers aan jongeren die een opleiding volgen in Utrecht. Ook is er een trefpunt waar iedereen welkom is voor een kop koffie of lunch, dit wordt drukbezocht door buurtbewoners.

Alle medewerkers voeren taken uit waar zij affiniteit mee hebben, dat is het uitgangspunt van Enik. Indien het aan de orde is, kunnen zij opleidingen volgen om zich verder te bekwamen in hun discipline.

Op vlak van begeleiding zijn er vier 'peer-tutores', deze hebben een 'coachende' taak in de zin dat zij continu informele gesprekken voeren met alle medewerkers en een vinger aan de pols houden. Wanneer iemand niet komt opdagen, bellen zij meteen om te checken of alles goed is.

Een keer per maand wordt een intervisie ingericht voor alle *peerworkers*, dan is iedereen welkom om werk- of persoonsgerelateerde zaken in groep te bespreken. Een-op-een gesprekken worden zoveel mogelijk vermeden, Ton Verspoor verklaart waarom:

“Als je een-op-een gaat, bestaat het gevaar dat je in een welles-nietes verhaal terecht komt. Wij gaan liever voor het 'open-dialogue'-gedachtengoed, met iedereen in dialoog gaan. Dan heb je meerdere invalshoeken. En als je een-op-een coaching doet, ja, wie coacht dan wie? Dat is ingewikkeld. Het is eigen aan de cultuur en het milieu hier dat iedereen op elkaar let en voor elkaar zorgt, dat is eigen aan peersupport, onderling steun.”

“Natuurlijk kan iedereen bij mij terecht, ik ben hier sowieso de leidinggevende die met heel mijn team praat. Ik loop voortdurend rond, ik zit zelden op mijn kantoor. Mensen hebben aandacht nodig, je laat ze niet aan hun lot over. Maar het is niet de bedoeling meteen te hulpverlenen als het even niet gaat ... Als iemand het moeilijk heeft is het belangrijkste dat er ruimte aan gegeven wordt, dat die ruimte krijgt en dat we zoeken wat die nodig heeft om weer te landen.”

¹⁷ In Nederland zijn de vergoedingen voor vrijwilligers begrensd op 1500 Euro per jaar.

De onderlinge steun en ruimte waar Ton Verspoor naar verwijst is eveneens een belangrijke factor in het discours van Doctor Wilma Boevink, boegbeeld van de herstelbeweging in Nederland. Zij stond mij te woord in het Trimbos Instituut waar zij, als ervaringsdeskundige en sociaal wetenschapper, onderzoek verricht naar de herstelprocessen van mensen met een psychische kwetsbaarheid.

7.4. Wilma Boevink (Trimbos Instituut Utrecht)

Wanneer ik haar vertel over de HerstelAcademie en de opzet van mijn eindwerk, een omkaderingsmodel voor de EDV's dat uitgaat van de inzet van beroepskrachten uit het CGG, reageert zij sceptisch (Boevink, persoonlijke communicatie, 15 maart 2017):

Waarom die beroepskrachten? Je hebt een hele HerstelAcademie vol met mensen die elkaar kunnen helpen? Betaalde professionals die niet-betaalde ervaringsdeskundigen helpen, dat past toch niet in de herstelvisie. ... Ik zou veel meer beroep doen op de kracht die in de groep aanwezig is, die kracht moet je aanboren. Probeer af te stappen van dat model, van die reproductie van de verhoudingen van de betaalde helper versus de ervaringsdeskundige vrijwilliger die gecoacht moet worden, want eigenlijk is dat de aanname dat er toch iets mis mee is met hem.

Op mijn vraag welke elementen volgens haar belangrijk zijn bij het inzetten ervaringsdeskundige medewerkers, pleit zij voor een geleidelijke inschakeling en begeleiding door 'veterane ervaringsdeskundigen':

Wij hebben alle taken die ervaringsdeskundigen uitvoeren opgesplitst in competenties. Bijvoorbeeld, iemand die training geeft over herstel moet in kaart hebben wat zijn eigen ervaringen zijn en hoe hij die kan inbrengen, hij moet een verhaal kunnen brengen dat een kop en staart heeft. Maar er zitten ook competenties bij zoals organiseren, praten voor een publiek, goed luisteren. Dit zijn allemaal competenties die verworven en dus geoefend moeten worden. Daarin wordt hij meegenomen door veteranen, ervaringsdeskundigen met ervaring.

Ook individuele gesprekken zijn volgens Boevink een interessante piste op vlak van begeleiding, al dan niet met een beroepskracht. Wel benadrukt zij het belang van een emancipatoire benadering, waarbij beroepskrachten zich ver moet afhouden van therapeutische en helpende benaderingen:

Het uitgangspunt moet steeds wederkerigheid zijn. Wat kan ik jou bieden, wat kan jij mij bieden? Zeker in het geval van een beroepskracht is dat belangrijk, die mag niet beginnen helpen. Integendeel, die moet opsnorren wat de ervaringsdeskundige te bieden heeft. Als iemand ontdekt wat hij te bieden heeft, daar wordt die blij van, dat geeft betekenis aan het leven.

Boevink is helemaal te vinden voor interviews voor en door ervaringsdeskundigen, zij noemt dit maatjescontact:

Via maatjescontact hoor je ook het helpend vermogen in de groep aan, je laat mensen elkaar adviseren, steunen en nieuwe invalshoeken inbrengen. Onderlinge steun en zelfhulp, daar draait het om. Er zijn verschillende studies die uitwijzen dat onderlinge

steun en zelfhulp het optimisme vergroten en de levenskwaliteit verbeteren van mensen met een psychische kwetsbaarheid. ☺☺

In een van de organisaties waar Boevink actief is wordt er ook gewerkt met werkvormen zoals 'Moreel Beraad' en 'Inspiratiebijeenkomsten'. Bij de eerste brengt iemand een probleem of dilemma in, dat vervolgens door de aanwezigen verkend en onderzocht wordt. Op de inspiratiebijeenkomsten wordt iemand van buitenaf uitgenodigd om te vertellen over een thema dat iedereen nauw aan het hart ligt of nieuwe invalshoeken inbrengt.

☺☺ *Het kan over alles gaan. Bedoeling is dat je je laat inspireren door iemand die deskundig is. Nodig een directeur van een bank uit en laat die vertellen hoe die directeur van die bank is geworden. Of nodig een psychiater of tv-journalist uit. Of iemand die de HerstelAcademie als springplank heeft gebruikt en komt vertellen over hoe het hem vergaan is.* ☺☺

Tot slot geeft Boevink nog de volgende suggestie mee:

☺☺ *En ik zou het toch ook ... de wereld is groter dan de HerstelAcademie. En ik ga ervan uit dat je toch ook wil dat mensen doorstromen, daar moet je op inzetten, je moet breder gaan dan de HerstelAcademie.* ☺☺

7.5. Reflectie

Mijn bezoek aan Perron 70 en het Cliëntenbureau levert tal van interessante ideeën op, die volgens mij zonder meer in- en toegepast kunnen worden in de context van de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde.

Ook de praktijken en ideeën van mijn Nederlandse gesprekspartners zijn bijzonder inspirerend, hun emancipatoir betoog vertaalt de herstelvisie explicieter dan dat dit het geval is bij de HerstelAcademie.

Dit heeft uiteraard te maken met de verschillende insteek, de werking van de HerstelAcademie berust op een gelijkwaardige samenwerking tussen beroepskrachten en ervaringsdeskundigen, terwijl de noorderburen enkel werken met ervaringsdeskundigen.

Ondanks deze verschillende insteek acht ik het essentieel om hun ideeën op te nemen in mijn suggesties aan de HerstelAcademie. Deze zijn het onderwerp van het volgende hoofdstuk.

8. Suggesties voor de HerstelAcademie op vlak van begeleiding van de EDV's

Inleiding

In hoofdstuk zes kwam ik op basis van interviews met de EDV's tot de slotsom dat hun begeleiding, de vierde omkaderingspijler, kan geoptimaliseerd worden. Ik ontdekte namelijk dat een aantal EDV's onvervulde behoeften en/of frustraties ervaren op vlak van inspraak, structuur, informatiedoorstroming, naambekendheid van de HerstelAcademie, doorgroeimogelijkheden, takenpakket, erkenning van inzet en samenhorigheidsgevoel (paragraaf 6.5).

In hoofdstuk zeven ging ik op bezoek bij een aantal organisaties in België en Nederland en verzamelde ik hun ideeën op vlak van organisatorische aanpak en begeleiding van ervaringsdeskundige medewerkers.

In dit hoofdstuk reik ik de HerstelAcademie een aantal suggesties aan om de onvervulde behoeften en frustraties aan te pakken. Ik baseer mij hiervoor op de ideeën van de EDV's en de organisaties die ik interviewde en grijp ook terug naar persoonlijke inzichten. Ik laat het aan de EDV's en beroepskrachten over om te oordelen in welke mate deze suggesties bruikbaar zijn en de moeite lonen om verder te exploreren.

8.1. Inspraak

De werking van de HerstelAcademie berust op een gelijkwaardige samenwerking tussen beroepskrachten en EDV's (paragraaf 2.4.4), gelijke inspraak en inbreng tussen beiden en tussen de EDV's onderling is dan ook essentieel.

Een aantal EDV's suggereren om op kwartaalbasis brainstormsessies in te richten (paragraaf 6.2.5). Dit lijkt mij een prima aanpak. Deze bevorderen de betrokkenheid van alle partijen en kunnen een schat aan informatie en ideeën opleveren. Wel is het belangrijk dat deze optimaal ingericht worden en op gestructureerde wijze verlopen. Hierbij enkele tips:

- Het is belangrijk dat zoveel mogelijk personen deze brainstormsessies bijwonen. Uitnodigingen uitsturen via email is een mogelijkheid maar een meer persoonlijke aanpak, eventueel telefonisch, zal de presentie ongetwijfeld verhogen.
- In deze sessies is het belangrijk dat iedereen zijn zegje kan doen. Een praktijk die hierbij helpend kan zijn is de 'brainstormsteen', dit is een vergadertechniek die ik in mijn professioneel verleden met succes gebruikte. Deze techniek houdt in dat er op voorhand een aantal regels worden afgesproken. Bijvoorbeeld dat de persoon die de steen oppakt maximum drie minuten mag praten, terwijl de anderen luisteren. Hierna wordt de steen terug in het midden van de tafel gelegd, zodat iemand anders hem kan oppakken en zijn mening kan uiten. Een variant hierop is dat de steen actief wordt doorgegeven, zodat iedereen aan bod komt. In dit geval is uiteraard niemand verplicht om iets te zeggen, de steen kan zonder meer doorgegeven worden.
- Ook de WAAW-code staat garant voor een veilige omgeving die ruimte biedt voor inspraak, ik lichtte deze code toe in paragraaf 2.4.2.

Het bieden van inspraak gaat hand in hand met het uitbouwen van een degelijke structuur, zowel op vlak van vergadercultuur als op vlak van organisatie.

8.2. Structuur

Dat de beleidsvergaderingen niet altijd gestructureerd verlopen, is een veelgehoorde commentaar van de EDV's (*paragraaf 6.2.3*). Ook hier biedt een strikte toepassing van de WAAW-code soelaas, net zoals het respecteren van een aantal voor de hand liggende regels.

Een degelijke vergadering start met het overlopen van de agenda, waarna de beschikbare tijd verdeeld wordt over de onderwerpen. Het aanduiden van een persoon die de tijd bewaakt, is geen overbodige luxe. Mobiele telefoons horen vanzelfsprekend niet thuis aan de vergadertafel. Ook kan het nuttig zijn om elke vergadering te beëindigen met een evaluatieronde waarbij alle deelnemers kort hun impressies over de sessie geven.

Misschien zou het in dit kader ook een idee kunnen zijn dat de beroepskrachten en EDV's samen een vorming rond vergaderen volgen. Vorming houdt immers niet alleen het vergaren van vaardigheden of kennis in, het is een ruimer begrip dat eveneens ingaat op houding en visie en ook het groepsgevoel kan bevorderen.

Op vlak van de verdere uitbouw van de organisatorische structuur, kan het interessant zijn in de voetsporen te treden van Jochen van Den Steen van het Cliëntenbureau (*paragraaf 7.2*). Hij engageerde een externe consultant om de werking en verdere uitbouw van de organisatie te stroomlijnen, dit werd mogelijk gemaakt aan de hand van een 'herstelgerichte beurs' van de Koning Boudewijnstichting. Tijdens ons gesprek begreep ik dat dit een veelbelovende oefening is, het loont zeker de moeite om hem hierover aan te spreken.

Wellicht heeft een consultant eveneens ideeën om de naambekendheid van de academie te verhogen, zodat meer mensen hun weg vinden naar het cursusaanbod.

8.3. Naambekendheid

Het verhogen van de naambekendheid van de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde kadert op het eerste zicht misschien niet in de begeleiding van de EDV's. Toch kan een ruimere bekendheid van de academie een grote invloed hebben op hun welbevinden: wanneer meer studenten hun weg naar de academie vinden, zal deze zich niet genoodzaakt zien om regelmatig cursussen af te gelasten. Hierdoor krijgen meer EDV's de mogelijkheid om opleidingen te geven, dit is een vaak voorkomende behoefte (*paragraaf 6.2.4*).

De HerstelAcademie beschikt niet over budgetten om dure communicatiecampagnes te voeren maar is er desondanks in geslaagd om een website, Facebook-pagina, brochure, folder en postkaart te creëren, dit mede dankzij de vakkundige inzet van een gedreven EDV. Toch moet de academie soms cursussen afgelasten wegens onvoldoende inschrijvingen

Dit wijst erop dat deze communicatiemiddelen het doelpubliek onvoldoende bereiken. Vanuit mijn marketingverleden zie ik enkele mogelijkheden om hierin verandering te brengen:

- Met behulp van een website optimalisatie en de inzet van bewust gekozen zoekwoorden, zal de website hoger scoren in de zoekresultaten van zoekmachines zoals Google. Dit is een uitstekende manier om nieuwe bezoekers naar de website te krijgen.

- Een doelgerichte mailingcampagne die het aanbod van de academie bij huisdokters, psychologen en therapeuten toelicht, verhoogt de naamsbekendheid. Hierbij is het belangrijk om een telefonische opvolging te voorzien.
- Folders kunnen verspreid worden bij lokale handelaars en apothekers, de kans bestaat dat deze worden opgepikt door het doelpubliek, hun familie of vriendenkring. Ook het prikbord van de lokale supermarkt wordt door veel mensen bekeken.
- In 2017 bestaat de HerstelAcademie vijf jaar, het zou een idee kunnen zijn om hieromtrent een persbericht uit te sturen naar de populaire en kwaliteitskranten. Ook de Randkrant, lokale kranten, streekradio's en regionale televisieomroepen kunnen benaderd worden.
- Lokale besturen, OCMW's, CAW's kunnen interessante gesprekpartners zijn om het aanbod van de academie te verspreiden.
- De andere HerstelAcademies en organisaties zoals het Cliëntenbureau kunnen nieuwe ideeën aanreiken over het bereiken van het doelpubliek.
- Deelname aan acties zoals *Music for Life* verhoogt niet alleen de naambekendheid, maar kan eveneens leiden tot een verhoging van financiële middelen.
- Bij de HerstelAcademie werken twee EDV's met professionele media-ervaring, hun expertise is kostbaar. Ook het inschakelen van stagiaires uit communicatierichtingen kan een interessante piste zijn.

Niet enkel de externe communicatie is belangrijk, ook de interne informatiedoorstroming is een belangrijke factor die het welbevinden van de EDV's kan bevorderen.

8.4. Informatiedoorstroming

Na elke beleidsvergadering wordt een verslag opgemaakt dat via email aan alle EDV's wordt bezorgd. Desondanks klagen een aantal EDV's dat zij onvoldoende geïnformeerd worden over het reilen en zeilen binnen de HerstelAcademie (*paragraaf 6.2.3*). De verzonden informatie wordt dus niet door iedereen wordt opgepikt.

Dit lijkt erop te wijzen dat niet iedereen gebaat is met een elektronisch verslag van elke vergadering. Misschien is het een goed idee om een korte enquête te organiseren over dit onderwerp en de individuele voorkeuren op vlak van frequentie, medium en inhoud van informatieverspreiding in kaart te brengen.

Er zijn behalve elektronische vergaderverslagen immers tal van andere mogelijkheden om informatie te verstrekken: mondeling tijdens bijeenkomsten, papieren of digitale nieuwsbrieven, een prikbord in de vergaderlokalen of een interne website.

Het is alleszins belangrijk om eventuele hinderpalen op te ruimen, want een goede informatiedoorstroming is onontbeerlijk voor het samenhorigheidsgevoel.

8.5. Samenhorigheidsgevoel

De HerstelAcademie organiseert twee keer per jaar een 'Trainer-Trefdag' voor alle EDV's en beroepskrachten. Ook worden alle EDV's uitgenodigd op een aantal activiteiten die binnen het kader van CGG Ahasverus worden georganiseerd. Denk hierbij aan het jaarlijkse personeelsfeest, de dag van de vrijwilliger, het kerstfeest en de jaarlijkse uitstap van de Atelier-werking.

Toch uit de grote meerderheid van de EDV's de behoefte aan meer contacten met de collega-vrijwilligers, zij geven hierbij ook een aantal suggesties zoals teambuilding en informele samenkomsten (*paragraaf 6.4.1*). Dit zijn zeker interessante pistes die kunnen resulteren in verbindende contacten. In dit verband weerhoud ik ook de opmerkingen van mijn gesprekpartners uit hoofdstuk zeven.

Zo vermeldde Ingrid Nelis (*paragraaf 7.1*) dat zij binnen Perron 70 een meter heeft, dit is misschien een praktijk waar een aantal EDV's voor te vinden zijn. Mensen hebben soms de nood om hun hart te luchten en om de stress van de voorbije dagen van zich af te praten. Het kunnen terugvallen op een vaste vertrouwenspersoon om ervaringen te toetsen en in een andere context te plaatsen kan het welbevinden en functioneren een boost geven.

Jochen Van den Steen van het Cliëntenbureau (*paragraaf 7.2*) vertelde dat hij er in de zomervakantie regelmatig op uittrekt met de medewerkers en jaarlijks een meerdagentrip inricht. Zo ging hij met zijn team naar het Enik Recovery College in Utrecht, iedereen was super enthousiast. Misschien is dit wel iets voor de HerstelAcademie. Ik ben ervan overtuigd dat dit niet alleen een verbindende maar ook inspirerende ervaring zal zijn.

Ton Verspoor van Enik (*paragraaf 7.3*) sprak over intervisies waarbij alle vrijwilligers die er behoefte aan hebben, samenkomen om werk- of persoonsgerelateerde zaken in groep te bespreken. Ingrid Nelis stelde in dit verband dat deskundige begeleiding hierbij noodzakelijk is, ik laat het over aan de EDV's om hierover te oordelen. Zelf ben ik ervan overtuigd dat intervisies uitermate geschikt zijn om de eigen kracht en de kracht van de groep aan te boren, ik ervaarde dit zelf tijdens de intervisies gedurende mijn stage.

Ook Wilma Boevink wijst op het belang van onderlinge steun en zelfhulp tussen de EDV's (*paragraaf 7.4*). Zij stelt dat het de bedoeling moet zijn dat de EDV's contacten opbouwen buiten het netwerk en gestimuleerd worden om wegen te bewandelen buiten de academie. Zo worden groei en verandering gestimuleerd. In dit verband is de doorgroei naar een betaalde job voor een aantal EDV's een gedroomd toekomstperspectief (*paragraaf 6.3.2*).

8.6. Doorgroeimogelijkheden en takenpakket

Op het ogenblik van dit schrijven heeft de HerstelAcademie nog geen budgetten om EDV's betaalde jobs aan te bieden, wel ambieert zij om in de nabije toekomst ervaringswerkers aan te werven. Hiertoe werd recentelijk een aanvraag voor financiële middelen ingediend.

In afwachting hiervan is het opportuun dat de academie andere mogelijkheden inzet om de tewerkstellingskansen van werkzoekende EDV's te verhogen en hun stap naar de reguliere arbeidsmarkt te faciliteren.

Een gerichte doorverwijzing naar GTB (*paragraaf 2.4.3*) en een systematische communicatie over vacatures van belendende organisaties kunnen hiertoe bijdragen.¹⁸ Ook referentiebrieven die verwijzen naar inzet en verworven competenties kunnen een nuttig instrument zijn om toekomstige werkgevers over de streep te trekken.

¹⁸ Een van de EDV's vond een deeltijdse baan na een tip van mijn stagebegeleidster.

Het is overigens slechts een minderheid die een betaalde baan ambieert. De meeste EDV's situeren doorgroeimogelijkheden in de opportuniteit om nieuwe taken uit te proberen. Uit de gesprekken kwam onder meer de vraag naar meer creatieve en communicatiegerichte functies en naar kansen om opleidingen te *geven* (paragraaf 6.3.1).

Mijn suggestie in dit verband is dat de HerstelAcademie nog verder uitgroeit van een aanbodgestuurde naar een vraaggestuurde vrijwilligerswerking, die een takenpakket op maat uitwerkt op basis van de individuele interesses, competenties en ontwikkelingswensen. Om een dergelijk takenpakket te kunnen samenstellen, is het essentieel dat de insteek berust op wederkerigheid (paragraaf 7.4.) en de EDV vier vragen beantwoordt: *"Wat doe jij graag? Wat heb jij te bieden? Wat kunnen wij van jou leren? Waar wil jij naar toe?"*

Uiteraard is het mogelijk dat de wensen, vaardigheden en ambities van een EDV niet passen in de context van de HerstelAcademie. In dit geval lijkt het mij aangewezen om (samen) op zoek te gaan naar een vrijwilligerswerking die nauwer aansluit op de gewenste perspectieven. Zoals Wilma Boevink het stelt (paragraaf 7.4): *"De wereld is groter dan de HerstelAcademie."*

In verband met doorgroeimogelijkheden suggereert Boevink eveneens om de taken van de EDV's op te splitsen in afzonderlijke competenties die verworven en dus geoefend moeten worden. Zelf geeft zij het voorbeeld van de taak 'training geven', die gepaard gaat met competenties zoals het beschikken over ervaringskennis, een gestructureerd verhaal brengen, organiseren, luisteren en praten voor een publiek (paragraaf 7.4).

Per taak moet dus in kaart gebracht worden welke competenties deze inhoudt: wat een EDV moet weten, wat hij moet kunnen en welke beroepshouding en gedrag hij moet hanteren om de betreffende rol te vervullen. Door alle vereiste competenties zichtbaar te maken, kunnen deze doelbewust en systematisch gestimuleerd, geoefend en verworven worden.

Vormingen kunnen een geschikte piste zijn om competenties op te bouwen. Een van de EDV's suggereerde in dit verband ook dat het aangewezen is dat EDV's die training willen geven, starten met een 'stage' onder begeleiding van een ervaren EDV en beroepskracht (paragraaf 6.3.3). Volgens mij zal deze aanpak er zeker toe bijdragen dat toekomstige trainers hun competenties geleidelijk opbouwen en uitgroeien tot zelfzekere lesgevers.

Een opsplitsing van taken in competenties en het zichtbaar maken van een groeipad komt volgens mij overigens ten goede aan het zelfbeeld van de EDV's. Ook op vlak van erkenning kan deze benadering een positieve impact hebben, iedereen wordt zich op deze wijze immers bewust van de verschillende aspecten die met een taak gepaard gaan.

Op vlak van doorgroeimogelijkheden, verwijs ik nog naar een idee van Wilma Boevink. Zij suggereert het organiseren van 'inspiratiebijeenkomsten', waarbij inspirerende personen uitgenodigd worden om hun verhaal te brengen voor de EDV's en beroepskrachten (paragraaf 7.4).

Ik denk hierbij aan Ingrid Nelis, zij benutte onder meer de HerstelAcademie als springplank om haar job als ervaringswerker bij Perron 70 op te nemen. Ook Jochen Van den Steen kan in dit kader een inspirerend verhaal brengen over de werking van het Cliëntenbureau.

8.7. Erkenning van inzet

Erkenning is de katalysator bij uitstek die mensen drijft om het beste van zichzelf te maken en te geven. Alle voorafgaande suggesties in verband met het bieden van structuur, inspraak en doorgroeimogelijkheden alsook het verbeteren van de naambekendheid, informatiedoorstroming en samenhorigheidsgevoel hebben reeds indirect te maken met erkenning van de EDV's.

Alle EDV's willen het gevoel hebben dat zij een waardevolle bijdrage leveren en dat hun inzet het verschil maakt. Om dit gevoel te ervaren is het noodzakelijk dat zij voldoende feedback van de beroepskrachten ontvangen, bijna alle EDV's geven aan dat zij hieraan behoefte hebben (*paragraaf 6.4.3*). Het spenderen van tijd met de EDV's is dan ook een significante vorm van erkenning die de beroepskrachten kunnen geven.

Volgens mij is het aangewezen dat hiertoe formele overlegmomenten worden ingericht, die los van een problematische context worden gevoerd. Deze kunnen de vorm aannemen van functioneringsgesprekken en supervisies (Heinsius et al, 2003, pp. 139-140).

Misschien roept de term 'functioneringsgesprek' connotaties op met 'eenrichtingsverkeer-beoordelingen', deze zijn echter bedoeld als tweerichtingsverkeer en geven input aan de EDV én de beroepskracht. Ook volgens Ingrid Nelis is dit een nuttig instrument (*paragraaf 7.1*).

In een (half)jaarlijks functioneringsgesprek staat het takenpakket en de wijze waarop de EDV hieraan invulling geeft, centraal. Dit biedt de mogelijkheid om de balans tussen draagkracht en draaglast van de EDV in kaart te brengen. Bedoeling is om wederzijdse mogelijkheden op te sporen om de balans in evenwicht te brengen en te versterken.

Voor de EDV's kan een functioneringsgesprek een vorm van erkenning zijn in de zin dat de beroepskracht interesse betoont voor hun werk en constructieve feedback geeft. Indien er een probleem is, kunnen de nodige stappen worden gezet om de situatie recht te trekken. Voor de beroepskracht levert een functioneringsgesprek niet alleen informatie over het welbevinden en de wensen van de EDV, deze gesprekken kunnen ook structurele knelpunten in de organisatie aan het licht brengen.

Waar het bij een functioneringsgesprek essentieel gaat om het functioneren en de wijze waarop EDV's hun werk uitvoeren, kan supervisie beschouwd worden als een individueel leertraject waarbij methodisch wordt ingegaan op persoonlijke leervragen van de EDV.

Deze leervragen kunnen betrekking hebben op de wijze waarop de EDV omgaat met zichzelf, met collega's, met het werk of met de organisatie. Gedurende deze gesprekken kan de EDV zich persoonlijke doelstellingen stellen en een weg uitstippelen om deze te bereiken. Hierna kan tijdens een volgend gesprek nagegaan worden in welke mate deze doelen bereikt zijn.

Volgens mij is het belangrijk om deze supervisie- of functioneringsgesprekken niet op te leggen, het uitgangspunt moet zijn dat de EDV's hierop recht hebben.

Alle EDV's geven aan dat zij van plan zijn om hun engagement bij de HerstelAcademie nog een tijd verder te zetten (*paragraaf 6.3.2*). Indien zij later de beslissing nemen om andere

horizonten op te zoeken, kunnen ook exitgesprekken een goede vorm van erkenning zijn. Hierbij wordt de EDV formeel bedankt voor zijn of haar inzet. Het spreekt voor zich dat deze exitgesprekken ook kunnen uitmonden in interessante informatie over de globale werking van de HerstelAcademie.

Tot slot vermeld ik nog het idee van een EDV die suggereerde dat de beroepskrachten op een vast moment bereikbaar moeten zijn. Dit kan fysiek aan de hand van een vast inloopmoment of telefonisch via een belmoment (*paragraaf 6.4.5*).

8.8. Samenvatting

Begeleiding vormt de vierde pijler van een degelijke omkadering van de EDV's. In dit hoofdstuk bood ik een aantal suggesties aan de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde om deze te optimaliseren op vlak van inspraak, structuur, naambekendheid van de academie, informatiedoorstroming, samenhangsgevoel, doorgroeimogelijkheden, takenpakket en erkenning.

In hoofdstuk negen formuleer ik mijn slotconclusie. Hierin synthetiseer ik alle elementen die in de loop van dit eindwerk aan bod kwamen in een overkoepelend omkaderingsmodel: A.D.E.M. Dit acroniem staat voor Afspraken, Doorgroeimogelijkheden, Erkenning en Maatjescontact.

9. Eindconclusie: het A.D.E.M.-omkaderingsmodel

Inleiding

In dit eindwerk onderzocht ik of de omkadering die de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde biedt, beantwoordt aan de noden van de EDV's en of deze kan geoptimaliseerd worden.

Ik verduidelijkte in de inleiding dat deze omkadering enerzijds gericht is op het welbevinden en de verdere uitbouw van het herstelproces van de EDV's. Anderzijds moet de omkadering ertoe leiden dat de EDV's hun taken naar behoren uitvoeren, zodat zij de globale werking van de HerstelAcademie en het herstelproces van de studenten kunnen ondersteunen.

Ik specificeerde eveneens dat een goede omkadering in de context van ervaringsdeskundige medewerkers steunt op vier pijlers: de toepassing van de actuele herstelvisie, het aanbieden van een vormingsaanbod om ervaringsdeskundigheid op te bouwen, het correct invullen van het wetgevend kader op vlak van vrijwilligerswerk en het bieden van goede begeleiding.

In mijn proloog beschreef ik wat de actuele herstelvisie inhoudt en in hoofdstuk twee kwam ik tot de bevinding dat de HerstelAcademie deze visie hanteert en implementeert in haar werking. In hoofdstukken drie en vier concludeerde ik respectievelijk dat de academie voorziet in een degelijk vormingsaanbod om ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid op te bouwen, en dat zij ook de wettelijke randvoorwaarden respecteert.

In hoofdstuk vijf ging ik op zoek naar elementen die deel uitmaken van een goede begeleiding, dit is de vierde omkaderingspijler. Ik onderzocht een aantal theoretische modellen die de behoeften en vereisten op vlak van welzijn en werk inventariseren en bracht deze samen onder drie hoekstenen: 'Autonomie & vrijheid', 'Competentie & persoonlijke ontwikkeling' en 'Erkenning'.

In hoofdstuk zes onderzocht ik deze hoekstenen op basis van interviews met de EDV's en concludeerde ik dat de begeleiding kan geoptimaliseerd worden. In hoofdstuk zeven ging ik te rade bij organisaties, die in eenzelfde context actief zijn.

In hoofdstuk acht reikte ik de HerstelAcademie een aantal suggesties aan die de begeleiding kunnen optimaliseren. Ik baseerde mij hiervoor op de ideeën van de EDV's en de organisaties die ik interviewde, alsook op persoonlijke inzichten.

Tot slot van dit eindwerk introduceer ik het A.D.E.M.-model dat alle ingrediënten omvat voor een degelijke omkadering van de EDV's van de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde. Dit model houdt in dat de beroepskrachten van de HerstelAcademie duidelijke Afspraken maken met de EDV's, voorzien in Doorgroeimogelijkheden, Erkenning bieden en Maatjescontact faciliteren.

Indien deze ingrediënten aanwezig zijn, creëert de academie een win-win-win omgeving waarin de EDV's hun herstelproces verder uitbouwen en hun werkzaamheden goed uitvoeren. Hierdoor ondersteunen zij automatisch de werking van de HerstelAcademie en het herstelproces van haar studenten.

Empowerment is de motor van het A.D.E.M.-omkaderingsmodel, dit gaat dus uit van de wensen, mogelijkheden en verantwoordelijkheden van de EDV's. Een fundamenteel geloof in en een appel aan de eigen kracht staan centraal, de nadruk ligt op zelfsturing.

Het model is gebaseerd op de bevindingen en suggesties die ik doorheen dit eindwerk formuleer, regelmatig verwijs ik terug naar de paragrafen waarin ik bepaalde concepten uitgebreid toelicht.

9.1. De 'A' van A.D.E.M.: Afspraken

Duidelijk afspraken tussen EDV's en de HerstelAcademie vormen de basis van een goede samenwerking, hierbij is het essentieel dat beide partijen zoveel mogelijk concrete informatie uitwisselen.

De informatiemap (paragraaf 4.2.1) en afsprakennota (paragraaf 4.2.2) bevatten reeds heel wat afspraken en informatie: het juridisch statuut, doelstellingen en organisatorische werking, verwachtingen waaraan de EDV moet voldoen, verzekering, kostenvergoeding, contactgegevens, crisisplan, engagementsverklaring multidisciplinaire aanpak, plaats, frequentie en duur van het engagement en een beknopte taakomschrijving.

Op basis van de bevindingen, meen ik dat deze informatie kan aangevuld worden aan de hand van volgende elementen:

- **Een omschrijving van de Herstelvisie**
Deze vormt immers het fundament van de werking en het is belangrijk dat alle partijen hiervan doordrongen zijn (paragraaf 2.3).
- **Een beschrijving van de WAAW-code**
Deze staat garant voor een veilige omgeving waarin de EDV's kunnen groeien en bloeien (paragraaf 2.4.2). Het respecteren van de WAAW-code maakt deel uit van de professionele grondhouding van alle medewerkers.

Ook is het belangrijk dat er bijkomende afspraken gemaakt worden op vlak van:

- **Informatiedoorstroming**
Hierbij wordt overeengekomen welke informatie de EDV wenst te ontvangen in verband met het reilen en zeilen van de HerstelAcademie, en op welke wijze hij of zij deze wenst te ontvangen: mondeling, digitaal of op papier (paragraaf 8.4).
- **Communicatie in verband met planningswijzigingen**
Het is belangrijk dat de EDV weet wie te verwittigen indien hij/zij niet aanwezig kan zijn op geplande activiteiten. In dit verband is het ook essentieel dat de HerstelAcademie iemand aanduidt die alle betrokkenen van een planningswijziging op de hoogte brengt, bijvoorbeeld wanneer een vergadering of cursus niet doorgaat.
- **Takenpakket**
Om een gepast takenpakket samen te stellen, is het essentieel dat de HerstelAcademie verder uitgroeit tot een vraaggestuurde vrijwilligerswerking. Het takenpakket dient gebaseerd te zijn op de interesses, competenties en ontwikkelingswensen van de EDV's. Om het takenpakket te concretiseren, is het aangewezen dat de EDV de volgende vragen beantwoordt: "Wat doe jij graag? Wat heb jij te bieden? Wat kunnen wij van jou leren? Waar wil jij naartoe?" (paragraaf 8.6).

Het tweede ingrediënt van het A.D.E.M.-model verwijst naar doorgroeimogelijkheden, deze term refereert naar het geheel aan ervaringen die bijdragen tot de ontplooiing van de EDV's op sociaal, communicatief en functioneel vlak.

9.2. De 'D' van A.D.E.M.: Doorgroeimogelijkheden

Door hun engagement verwerven de EDV's een beter zicht op hun kennis en capaciteiten, en ontdekken zij ook wat ze willen kennen en kunnen. Het is belangrijk dat de HerstelAcademie hen een duurzaam groeipad en veilige ruimte biedt voor verdere ontplooiing. Dit kan zij realiseren door volgende acties te ondernemen:

- **Taken opsplitsen in competenties**
Wanneer een overkoepelende taak wordt opgesplitst in afzonderlijke competenties, kunnen deze doelbewust en systematisch gestimuleerd, geoefend en verworven worden (*paragraaf 8.6*). Deze aanpak resulteert er automatisch in dat de EDV's groeien op de door hun gekozen terreinen.
- **Vormingen en stages inrichten**
Vormingen kunnen een positieve impact hebben op de vaardigheden, kennis en houding van beroepskrachten en EDV's. Indien deze gezamenlijk gevolgd worden, kunnen deze ook het groepsgevoel ten goede komen (*paragraaf 4.2*).

Bepaalde competenties kunnen ook geoefend worden via stages, waarbij 'junior-EDV's' begeleid worden door ervaren EDV's en/of beroepskrachten (*paragraaf 8.6*).
- **Inspiratiebijeenkomsten organiseren**
Op inspiratiebijeenkomsten wordt een externe persoon uitgenodigd die nieuwe invalshoeken inbrengt of vertelt over een thema dat iedereen nauw aan het hart ligt (*paragraaf 7.4*). Inspirerende verhalen kunnen leiden tot nieuwe ideeën in verband met persoonlijke groei.
- **Toeleiding naar groeipaden buiten de HerstelAcademie**
Medewerkers die hun ambities niet (langer) kunnen realiseren bij de HerstelAcademie, kunnen doorverwezen worden naar organisaties die nauwer aansluiten op de ontwikkelingswensen van de EDV's.
- **Werkzoekende medewerkers ondersteunen in hun zoektocht**
Werkzoekende EDV's kunnen gebaat zijn met een doorverwijzing naar GTB (*paragraaf 2.4.3*), systematische communicatie over vacatures van belendende organisaties en referentiebrieven, die verwijzen naar inzet en verworven competenties (*paragraaf 8.6*).

Erkenning, het derde ingrediënt van het A.D.E.M.-model, omvat een aantal materiële aspecten en gaat eveneens gepaard met het bieden van inspraak en begeleiding.

9.3. De 'E' van A.D.E.M.: Erkenning

Op vlak van erkenning biedt de HerstelAcademie een kostenvergoeding (*paragrafen 4.1.4 en 4.2.1*), deze is zeer welkom voor personen die het financieel moeilijk hebben. Ook uitnodigingen voor vrijwilligers- en personeelsfeesten, trainer-trefdagen, kerstetentjes en

andere attenties maken deel uit van erkenning, net zoals de hierboven vermelde afspraken en doorgroeimogelijkheden.

Hiernaast houdt erkenning ook in dat de beroepskrachten van de HerstelAcademie op structurele wijze ruimte maken voor inspraak van de EDV's en de nodige tijd uittrekken voor begeleiding. Uiteraard is het aan elke EDV om uit te maken welke mate van inspraak en begeleiding hij of zij wenst. De HerstelAcademie kan de volgende mogelijkheden uitbouwen:

- **Brainstormsessies**
Regelmatig ingerichte en goed gestructureerde brainstormsessies over de werking van de HerstelAcademie of bepaalde aspecten ervan, bieden de kans aan alle EDV's om inspraak te hebben (*paragraaf 8.1*).
- **Functioneringsgesprek**
Een jaarlijks functioneringsgesprek tussen een EDV en beroepskracht is een goed instrument om de balans tussen draagkracht en draaglast van de EDV in kaart te brengen. De bedoeling van een dergelijk gesprek is wederzijdse mogelijkheden op te sporen om de balans in evenwicht te brengen (*paragraaf 8.7*).
- **Supervisies**
Bij supervisie gaat de EDV een individueel leertraject aan waarbij methodisch wordt ingegaan op de leervragen van de EDV. Supervisies kunnen gepaard gaan met het bepalen van persoonlijke doelstellingen en de weg om deze te bereiken (*paragraaf 8.7*).
- **Inloop en/of belmomenten**
Voor de EDV's die geen behoefte hebben aan formeel geplande supervisies of functioneringsgesprekken, kan het goed zijn dat de beroepskrachten op vastgelegde tijdstippen beschikbaar zijn, dit kan via fysieke aanwezigheid of telefonische bereikbaarheid (*paragraaf 8.7*).
- **Exitgesprekken**
Wanneer EDV's hun engagement bij de HerstelAcademie beëindigen, kunnen zij tijdens een exitgesprek formeel bedankt worden voor alle geleverde inspanningen. Tevens kan een dergelijk gesprek uitmonden in bijkomende suggesties die de werking van de HerstelAcademie ten goede komen.

Hiernaast is ook aangewezen dat de HerstelAcademie een kader biedt waarin de kracht van de groep wordt aangeboord, dit kan via 'Maatjescontact'. Ik ontleen deze term aan Wilma Boevink (*paragraaf 7.4*).

9.4. De 'M' van A.D.E.M.: Maatjescontact

'Maatjescontact' vormt het vierde ingrediënt van het A.D.E.M.-omkaderingsmodel. Dit houdt in dat de EDV's onderling elkaar steunen en adviseren (*paragraaf 7.4*). Het spreekt voor zich dat dit ingrediënt ook het samenhorigheidsgevoel ten goede komt. Om dit te faciliteren kan de HerstelAcademie een aantal methodieken introduceren en activiteiten organiseren.

- **Meter- en peterschap**

Ervaren EDV's kunnen, indien zij dit wensen, de rol van meter of peter opnemen voor andere EDV's en fungeren als vaste vertrouwenspersoon. Mensen hebben soms immers de nood om hun hart te luchten en het is goed om te weten bij wie men terecht kan (*paragraaf 8.6*).

- **Intervisies**

Tijdens intervisies komen alle vrijwilligers die er behoefte aan hebben samen om werk- of persoonsgerelateerde zaken in groep te bespreken. Ingrid Nelis stelde dat deskundige begeleiding hierbij noodzakelijk is, ik laat het over aan de EDV's om hierover te oordelen (*paragraaf 8.5*).

- **Uitstappen en teambuildings**

Om het maatjescontact te stimuleren, is het ook een goede piste om op regelmatige basis uitstappen en teambuildings te organiseren. In dit kader kan ik zeker een trip naar het Cliëntenbureau in Gent en het Enik Recovery College in Utrecht aanbevelen (*paragraaf 7.2 en 7.3*).

Tot slot van dit eindwerk formuleer ik nog enkele randvoorwaarden die noodzakelijk zijn om het A.D.E.M.-omkaderingsmodel duurzaam te implementeren en ondersteunen.

9.5. Randvoorwaarden

Het is belangrijk dat de HerstelAcademie verder werkt aan de structurele onderbouw van de werking, hierbij kan externe consultant eventueel van toegevoegde waarde zijn (*paragraaf 7.2 en 8.2*).

Ook het ondersteunen van de naambekendheid van de academie is een aspect dat bijkomende aandacht verdient (*paragraaf 8.3*).

Cruciaal is dat de beroepskrachten over voldoende tijd beschikken om de omkadering te verzekeren, zij hebben immers slechts een beperkt tijdsbestek om mee te werken aan de ondersteuning van de EDV's en uitbouw van de HerstelAcademie. Het is essentieel dat zij vanuit hun achterban, CGG Ahasverus, hiervoor de nodige steun krijgen.

Ook de EDV's hebben een grote rol te vervullen in het A.D.E.M.-model. Graag beëindig ik dit eindwerk met een schrijven aan hun adres.

10. Epiloog



Beste vrijwilligers van de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde

In mijn voorwoord uitte ik reeds mijn dankbaarheid voor jullie openhartigheid en vertrouwen, graag richt ik nogmaals het woord tot jullie.

Tijdens onze gesprekken leerde ik jullie kennen als uiterst capabele mensen die hun schouders zetten onder een hoger goed: de uitbouw van de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde. De inspanningen die jullie leveren zijn fenomenaal, ik ben diep onder de indruk van jullie inzet en doorzettingsvermogen.

Dank je wel ook voor alle constructieve suggesties die jullie gaven om de werking van de HerstelAcademie te versterken. Als jullie, na ons gesprek of na het lezen van dit eindwerk, nog andere mogelijkheden zien om het kader waarin jullie werken te verbeteren, laat dit dan weten aan jullie collega's. Iedereen zal er wel bij varen.

Ik hoop dat mijn eindwerk een positieve invloed heeft op het kader waarin jullie werken. Ook hoop ik dat het ertoe bijdraagt dat jullie zich ten volle bewust zijn van de toegevoegde waarde die jullie leveren aan de HerstelAcademie en haar studenten.

Net als ik zijn jullie allemaal onderweg en volop bezig om jullie leven verder in te richten. Ik wens jullie allen heel veel succes.

Tot gauw, binnen of buiten de HerstelAcademie!

Warme groeten

Marleen



Bronnenlijst

Geschreven literatuur

- Boevink, W. (2017). *HEE! Over Herstel, Empowerment en Ervaringsdeskundigheid in de psychiatrie*. [Proefschrift ter verkrijging van de graad Doctor]. Utrecht: Trimbos-Instituut.
- De Maertelaere, G. (z.d.). *Behoeftedenken blijft het uitgangspunt voor alle interventies*. [Cursus]. Brussel: Erasmushogeschool Brussel Opleiding Sociaal Werk voor Volwassenen.
- Derison, T., & Stijnen, E. (z.d.). *Werkboek voor visie en procesontwikkeling*. [Werkboek]. Asse: Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg Ahasverus.
- Fastenaekels, R. (2014). *Kwaliteitshandboek*. [Niet gepubliceerd rapport]. Asse: Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg Ahasverus.
- Fastenaekels, R. (z.d.). *Informatiemapje voor de vrijwilligers*. [Brochure]. Asse: Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg Ahasverus.
- Heinsius, J., et al. (2003). *Basisboek vrijwilligersmanagement*. (2^{de} druk). Bussum: Coutinho
- Joris, J. (2015). *Kwaliteitshandboek*. [Niet gepubliceerd rapport]. Asse: Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg Ahasverus.
- Koning Boudewijnstichting. (2015). *Het vrijwilligerswerk in België: Kerncijfers*. Brussel: Koning Boudewijnstichting.
- Hendriksen-Favier, A., Nijnsens, K., & van Rooijen, S. (2012). *Handreiking voor de implementatie van de herstelondersteunende zorg in de ggz*. [Brochure]. Utrecht: Trimbos Instituut.
- Hustinx, L., & Lammertyn, F. (2001). Vrijwilligerswerk tussen vrijheid en onzekerheid: Uitdagingen voor een eigentijds vrijwilligersbeleid. *Oikos*, 17, pp. 24-45.
- Plooy, A. (2007). Proloog. In W. Boevink, A. Plooy & S. Van Rooijen (Red). *Herstel, empowerment en ervaringsdeskundigheid van mensen met psychische aandoeningen: Passagecahier*. (2^{de} druk). Amsterdam: SPW.
- Posthouwer, M., & Timmer, H. (2013). *Een ervaring rijker: Ervaringsdeskundigheid in de psychiatrie*. Amsterdam: SPW
- Raats, I., van den Brink, R., & de Wit, F. (2013). *Handboek patiënten-/cliëntenparticipatie: verbeteren van de zorg samen met patiënten/cliënten*. [Brochure]. Utrecht: CBO.
- Remmerswaal, J. (2015). *Begeleiden van groepen: Groepsdynamica in praktijk*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Van Audenhove, C., Van Humbeeck, G., & Van Meerbeeck, A. (2005). *De vermaatschappelijking van de zorg voor psychisch kwetsbare mensen: onderzoek, praktijk en beleid*. Leuven: LannooCampus.
- Van Audenhove, C. (2015). *Herstellen kan je zelf: hoopvol leven met een psychische kwetsbaarheid*. Leuven: LannooCampus.
- Van Droogenbroeck, I. (2012). *Duurzaam motiveren*. [Brochure]. Gent: Stichting Lodewijk De Raet.
- Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk. (2011). *Inschakelen van kwetsbare vrijwilligers*. Brussel: Politeia.

Zorgnet Icuuro. (Juli 2016). *Herstelgerichte zorg ontwikkelen doe je niet op een eilandje: tips van Phil Morgan voor meer herstelgerichte zorg*. Zorgwijzer, (61), p. 20.

Zwaenepoel, H. (z.d.). *Vrijwillig werkt: aan de slag met vrijwilligers uit kansengroepen*. [Brochure]. Antwerpen: Samenlevingsopbouw Antwerpen Stad vzw.

Elektronische bronnen

Beleidsplan geestelijke gezondheidszorg Vlaanderen. (26 november 2010). Geraadpleegd op 15 oktober 2016, via http://www.jovandeurzen.be/sites/jvandeurzen/files/Nota%20GGZ%20_2_.pdf

Broché, R., & Van Damme, R. (2016). *Steeds meer mensen met psychische problemen: bouwstenen voor een future-proof geestelijke gezondheidszorg*. Geraadpleegd op 9 maart 2017, via <http://sociaal.net/ opinie/steeds-meer-mensen-psychische-problemen/>

Decreet betreffende de geestelijke gezondheidszorg. (18 mei 1999). Geraadpleegd op 12 oktober 2016, via http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=1999051862&table_name=wet

Decreet betreffende het georganiseerde vrijwilligerswerk in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. (1 januari 2010). Geraadpleegd op 4 maart 2017, via http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&table_name=wet&cn=2009040347

De forfaitaire kostenvergoeding. (z.d.). Geraadpleegd op 28 februari 2017, via <http://www.vlaanderenvrijwilligt.be/wetgeving/kosten-en-vergoedingen/de-forfaitaire-kostenvergoeding/>

De WAAW-code. (z.d.). Geraadpleegd op 15 februari 2017, via <http://www.herstelacademie.be/uploads/4/0/5/5/40557111/waawwww.png>

Een kwaliteitshandboek opstellen als centrum voor geestelijke gezondheidszorg. (z.d.). Geraadpleegd op 8 maart 2017, via <https://www.zorg-en-gezondheid.be/een-kwaliteitshandboek-opstellen-als-centrum-voor-geestelijke-gezondheidszorg>

Erkenning en subsidiering van het autonoom vrijwilligerswerk in de zorgsector. (z.d.). Geraadpleegd op 4 maart, 2017, via <https://www.vlaanderen.be/nl/gezin-welzijn-en-gezondheid/gezondheidszorg/erkenning-en-subsidiering-van-het-autonoom-vrijwilligerswerk-de-zorgsector>

FDGG. (z.d.). Geraadpleegd op 31 oktober 2016, via <http://www.fdgg.be>

Geestelijke gezondheidszorg. (z.d.). Geraadpleegd op 3 maart, via <http://www.selgoal.be/samenwerking/ggz-netwerken/>

HerstelAcademie. (z.d.). Geraadpleegd op 8 februari 2017, via <http://www.herstelacademie.be/halle-vilvoorde.html>

HerstelAcademie Halle-Vilvoorde. (z.d.). Geraadpleegd op 8 februari 2017, via <http://www.herstelacademie.be/halle-vilvoorde.html>

Hiervoor staat de VVGG. (z.d.). Geraadpleegd op 31 oktober 2016, via <http://www.vvvgg.be/vvvgg.aspx?Pageld=95>

Informatieplicht van de organisatie. (z.d.). Geraadpleegd op 4 maart 2017, via <http://www.vlaanderenvrijwilligt.be/wetgeving/rechten-en-plichten-van-vrijwilligers/informatieplicht-van-de-organisatie/>

Kilometervergoedingen. (z.d.). Geraadpleegd op 28 februari 2017, via <http://www.vlaanderenvrijwilligt.be/wetgeving/kosten-en-vergoedingen/kilometervergoedingen/>

Kosten en vergoedingen. (z.d.). Geraadpleegd op 4 maart, 2017, via <http://www.vlaanderenvrijwilligt.be/wetgeving/kosten-en-vergoedingen/>

Piramide van Maslow. (z.p.). Geraadpleegd op 31 maart 2017, via https://nl.wikipedia.org/wiki/Piramide_van_Maslow

Reintegration award. (z.d.). Geraadpleegd op 7 februari 2017, via <http://www.vvvgg.be/vvvgg.aspx?Pageld=274>

Train de trainer. (z.d.). Geraadpleegd op 24 februari 2017, via <http://www.herstelacademie.be/hv-train-de-trainer.html>

Trefpunt zelfhulp. (z.d.). Geraadpleegd op 24 februari 2017, via <http://www.zelfhulp.be>

Uitgangspunten van een HerstelAcademie. (z.d.). Geraadpleegd op 7 februari 2017, via <http://www.herstelacademie.be/werkgroep.html>

Van den Broeck, A. (23 december 2016). De basisbehoeften van de Zelf-Determinatie Theorie: een samenvatting van de literatuur. *Over.werk*, 2016 (2), pp. 67-74. Geraadpleegd op 23 maart 2017, via <http://www.steunpuntwerk.be/node/3568>

Vermeulen, K. (z.d.). *Ervaringleren: een theoretisch kader.* Geraadpleegd op 17 februari 2017, via http://www ervaringleren.be/news.asp?lng_iso=NL&nws_id=60&url=Ervaringleren:_e

Wat is vrijwilligerswerk? (z.d.). Geraadpleegd op 28 februari 2017, via <http://www.vlaanderenvrijwilligt.be/wetgeving/wat-is-vrijwilligerswerk/>

Wie mag vrijwilligen? (z.d.). Geraadpleegd op 28 februari 2017, via <http://www.vlaanderenvrijwilligt.be/wetgeving/wie-mag-vrijwilligen/>

Wet betreffende de rechten van vrijwilligers. (3 juli 2005). Geraadpleegd op 27 februari 2017, via http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2005070359&table_name=wet

WHO. (april 2016). *Mental Health: stenghtening our response.* Geraadpleegd op 19 april, via <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs220/en/>

Persoonlijke communicatie

Boevink, W. (15 maart 2017). *Persoonlijke communicatie*, via interview.

Fastenaekels, R. (7 februari 2017). *Persoonlijke communicatie*, via interview.

Nelis, I. (23 februari 2017). *Persoonlijke communicatie*, via interview.

Van Den Steen, J. (23 februari 2017). *Persoonlijke communicatie*, via interview.

Verspoor, T. (13 maart 2017). *Persoonlijke communicatie*, via interview.

Bijlagen

Bijlage 1: Brochure Atelier

In het kader van mijn stage ontwierp ik een brochure voor het Atelier, een dagactiviteitencentrum waar psychisch kwetsbare personen terecht kunnen voor zinvolle tijdsbesteding en sociale contacten (paragraaf 2.1). Ik stelde deze samen op basis van gesprekken met mijn stagebegeleidster, collega's en de deelnemers van het Atelier.

De bedoeling is dat deze folder gebruikt wordt tijdens de intakegesprekken in het kader van het Atelier en eveneens verspreid wordt bij voorzieningen in de ggz en andere welzijnsorganisaties.

Behalve de activiteiten van het Atelier belicht de folder eveneens het aanbod van de Buddywerking en het Cultuurloket, ook de HerstelAcademie komt aan bod. Op deze wijze kunnen mensen met een psychische kwetsbaarheid kiezen uit verschillende mogelijkheden en zelf bepalen welk aanbod het beste aansluit op hun behoeften.

Bijlage 2: Vragenlijst

Ik voerde een kwalitatief onderzoek aan de hand van diepte-interviews met acht ervaringsdeskundige vrijwilligers die op het ogenblik van dit schrijven actief meewerken bij de HerstelAcademie Halle-Vilvoorde.

Als leidraad voor het gesprek werkte ik een semigestructureerde vragenlijst uit die de focus en de aard van de vragen weerspiegelt. Ik stelde deze samen op basis van verschillende wetenschappelijke theorieën (hoofdstuk 5)

Aan de hand hiervan kon ik het gesprek sturen en tegelijkertijd voldoende openheid behouden voor de inhoudelijke inbreng van mijn respondenten. De volgorde van de vragen, de wijze waarop de vragen tijdens het interview geformuleerd werden en het al dan niet stellen van bepaalde vragen, hingen af van het verloop van het gesprek.

Ik bezorgde mijn respondenten het toestemmingsformulier van de Erasmus Hogeschool, waaraan ik de vraag heb toegevoegd om het interview op te nemen. Zo hoefde ik weinig te noteren tijdens het gesprek en kon de verwerking ervan nauwgezet verlopen. Na de verwerking van het interview werd de opname gewist. Mijn respondenten gaven toestemming om hun antwoorden in mijn eindwerk te verwerken.

Inleidende vragen

- Kan je mij vertellen hoe het voor jou gegaan is om jouw engagement als vrijwilliger op te starten?
- Wanneer ben je van start gegaan bij de HerstelAcademie?
- Welke doelstellingen stel jij voorop bij jouw engagement? Wat wil je bereiken? Wat zoek je?
- Welke taken voer jij uit bij de HerstelAcademie?

Autonomie

- In welke mate voel jij je vrij om te doen en laten wat je wil? (Heel vrij, vrij, niet vrij)
- Vind je dat je voldoende zelfstandig kan werken? Welke verbeteringen zijn er mogelijk?
- In welke mate heb je inspraak in de werking? (Ruim, voldoende, onvoldoende)
- Houdt de HerstelAcademie rekening met jouw suggesties? (Zeker, behoorlijk, niet)
Hoe merk je dat?
- In welke mate ervaar jij de HerstelAcademie als een vlotte organisatie? (Volledig, gedeeltelijk, niet)
- Heb je alles wat je nodig hebt om je taken uit te voeren? Ben je tevreden over de infrastructuur? Beschik je over voldoende informatie? (Zeker, behoorlijk, niet)
- Wat is jouw grootste uitdaging bij de Academie?
- Hoe kan het beter?

Competentie en persoonlijke ontwikkeling

- Wat vind jij van jouw takenpakket? (Te zwaar, goed, te licht)
- In welke mate ben je het eens met de volgende stelling: “
- Mijn takenpakket sluit aan op mijn persoonlijke interesses en vaardigheden?” (Volledig, gedeeltelijk, niet)
- Is jouw takenpakket voldoende gevarieerd? (Ja, kan beter, neen)
Welke bijkomende taken zou je willen opnemen of afstoten?
- Zou je het fijn vinden als jouw takenpakket op regelmatige basis wordt bijgestuurd? Waarom?
- Welke eigenschappen of vaardigheden zou jij verder willen ontwikkelen?
- Heb jij behoefte aan bijkomende opleidingen of vormingen? Welke?
- Zoals de zaken er nu voor staan, ben jij van plan om jouw vrijwilligerswerk bij de HerstelAcademie verder te zetten?
- Welke rol zie je voor jezelf weggelegd in de toekomst?
- Hoe zie jij de toekomst?
- Heb je suggesties voor de Academie?

Erkenning

- Hoe verlopen de contacten en samenwerking met de collega-vrijwilligers?
- Hoe verloopt de samenwerking met de beroepskrachten?
- In welke mate ervaar je de HerstelAcademie als een veilige omgeving?
- Kan jij ergens terecht als je vragen hebt in verband met jouw taken, persoonlijke of andere kwesties? Bij wie?
- Heb je het gevoel dat jij als persoon gezien en graag gezien wordt bij de HerstelAcademie? (Ja, soms, neen) Waaraan merk je dat?
- Heb je het gevoel dat jouw inzet gewaardeerd wordt? (Ja, soms, neen). Waaraan merk je dat?
- Ben jij tevreden over de wijze waarop de HerstelAcademie jouw onkosten vergoedt? (Heel tevreden, tevreden, niet tevreden)
- Waaruit haal jij je energie vandaan om je in te zetten? Wat geeft jou energie? Wat doet jou plezier?
- Wat zou voor jou het ultieme teken zijn van erkenning?